



Yritysharavan hankeraportti

RAUNO JÄÄSKELÄINEN | SUVI LAAKSONEN

Yritysharavan hankeraportti

Tarina siitä, kun viranomaisen kuuli kaikkia
Suomen toimivia yrityksiä

RAUNO JÄÄSKELÄINEN
SUVI LAAKSONEN

ELINVOIMAA ALUEELLE 3 | 2012

YRITYSHARAVAN HANKERAPORTTI

TARINA SIITÄ, KUN VIRANOMAINEN KUULI KAIKKIA SUOMEN TOIMIVIA YRITYKSIÄ

Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Taitto: Juha Paakkolanvaara

Kuvat: Juha Paakkolanvaara ja stock.xchng

Paino: Kopijyvä, Jyväskylä 2012

ISBN 978-952-257-528-9 (painettu)

ISBN 978-952-257-529-6 (PDF)

ISSN-L 2242-282X

ISSN 2242-282X (painettu)

ISSN 2242-2838 (verkkojulkaisu)

URN:ISBN:978-952-257-529-6

www.ely-keskus.fi/julkaisut | www.doria.fi/ely-keskus

Sisältö

Asiakasjohtaminen ja yritysharava	3
---	---

OSA 1. Yritysharavoinnin idea ja toimintamalli

Ennen yritysten haravointia	6
Yhteistyöstä sopiminen	6
Palveluryhmien määrittäminen	6
Haastattelut	7
Haastattelujen toteuttaminen	7
Haastattelujen kilpailutus	7
Haastattelujen aikataulutus	7
Alueelliset kysymykset	7
Tiedotus	7
Haastattelijoiden koulutus	7
Haastattelujen aikana	8
Käyttäjäkoulutus	8
Palvelutarpeiden käsittely	8
Haastattelujen etenemisen seuranta	8
Palveluvasteen seuranta ja vaikuttavuus	8
Haastattelijoiden laadunseuranta	9
Tiedon jakaminen ja tulospalaveri alueella	9
Ulkoisen tiedotus haastattelujen etenemisestä	9
Haastattelujen jälkeen tehtävät toimenpiteet ja suositukset	10
Alueelliset tulosseminaarit	10
Haastatteluaineiston hyödyntäminen strategisesti	10
Syventäviin teemahaastatteluihin perushaastattelujen jälkeen	10
Teemahaastattelukysymysten muotoilu	10
Haravahanke suosittelee	12
Yritysharavoinnin prosessikaavio	13
Digiumkyselyn testaus	18
Yritysharavoinnin vaikuttavuus käsittelymerkintöjen mukaan	19
Tarkasteluajanjakso 1.2.10-15.11.11	19

OSA 2. Yritysharava: ideasta tietokannaksi

Yritysharava: ideasta tietokannaksi	22
Alkutoimet	22
Valmistelutyöt TE-toimistoissa	22
Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö	22
Yritysyhteystietojen hankinta ja mitä niille tehdään	22
Poiminnan tietosisältö	23
Kysymyslomake ja tietojen ohjaus palveluryhmiin	25
Kysymyslomake: toiminta ja luonne	25
Palveluryhmät: poiminnansäädöt	30
Haastatteloilla ja käyttäjillä sama ohjelma ja tietokanta	32
Haastattelijoiden tietokanta	32
Toimijoiden tietokanta	34
Tutkijan kammio	35
Tietokannan käyttäjien koulutukset	36
Haastattelijoiden koulutus	36
Käyttäjien koulutus	37
Haastattelujen laadun valvonta ja sen raportit	39
Yrityshaastatteluiden tulokset ja niiden käsittely	48
Alueelliset tilastokoosteet ja valtakunnalliset raportit	48
Jälkihoito: toiminta ja vastuiden jakaminen eri alueilla	48
Tulosten hyödyntäminen ELY-keskuksissa	50
Palveluiden markkinointi sähköisesti	51
LIITE 1 Palveluryhmät	52

Asiakasjohtaminen ja yritysharava

Jokainen menestyvä organisaatio on kiinnostunut siitä mitä sen asiakkaat ajattelevat. Entistä enemmän sama ajattelutapa alkaa ohjata myös viranomaisen käyttäytymistä. Mitä alemmaksi hallinto-organisaatiossa mennään sitä tärkeämmäksi asiakasrajapinta tulee. Tämä näkyy hyvin myös tehdyssä yritysharavoinnissa.

Yritysharava on tavoittanut 220 000 maamme yritystä. Valmiita perushaastatteluja on reippaasti yli 160 000. Tämä olisi pelkkänä tutkimuksena Suomen suurin yritystutkimus. Yritysharava on kuitenkin enemmän kuin tutkimus, tai ennakointimenetelmä. Yritysharavointi on ollut aina alimman suoritustason operatiivinen apulainen ja vielä mitä suurempi työmarkkina-alue sitä paremmin se antaa apua käytännön päivittäiseen työhön.

Todella iso innovaatio yritysharavan toteutuksessa on ollut sen tapa poimia, ohjata ja ryhmitellä operatiivista työtä selkeästi käsiteltäviksi käytännön töiksi. Kuitenkin tuntuu, ettei hallintomme johto ollut oikein hereillä asian suhteen. Asiakastiedolla johtaminen tekee vasta tuloaan. Yritysassiakkaiden segmentointia kaivataan, yritysharava suoriutuu siitäkin. Henkilöstöpaineissa

palveluista entistä suurempi osa pitäisi saada sujumaan sähköisesti. Se edellyttää laajaa ja hyvää etukäteistietoa yrityksistä – asiakkaista, jotta resurssit voidaan ohjata oikein ja tehokkaasti juuri sinne missä tarvitaan.

Kun viranomainen sai yritysharavoinnin myötä noin 80 000 asiakasliidiä, vain kaksi prosenttia niistä johti yrityskäynteihin. Se on joko hyvin tai huonosti. Hyvin siinä mielessä, että sähköisillä palveluilla hoidettiin valtaosa palvelutarpeista. Huonosti siinä mielessä, että henkilökohtainen kontakti asiakkaaseen on edelleen parasta asiakkuuden hoitoa. Yritysharava on ennen muuta johtamisen väline. Sen palvelukuittauksista voidaan laskea organisaation suoritteet – tehot. Niiden mittaaminen voidaan viedä henkilötasolle jos on tarve.

Yritysharava ja sen jatkokehittäminen siirtyy nyt alueille ja se on palaamista yritysharavoinnin juurelle. Sekin lienee ihan oikein, aluetyössä ja yhdessä kumppanien kanssa tekemisessä yritysharavoinnin tehot ovat parhaimmillaan. Alueiden tekemisissä yritysten haravointi erilaistuu ja se on melkoinen menetys maanosien ja alueiden kehitysvertailujen – strategisen

työn valossa. Myös valtakunnallisesti olisi syytä hallita yritysten juuritason tunnistavaa tietoa. Se tarjoaisi edelleen suomalaisen yritystoiminnan kasvuedellytysten parempaa tunnistamista ja tukemista.

Rauno Jääskeläinen



OSA 1.

Yritysharavoinnin idea ja toimintamalli



Ennen yritysten haravointia

Yhteistyöstä sopiminen

Yritysharavaa haastatteluiden käynnistäminen edellyttää alueellisten toimijoiden sitoutumista toimintaan. Ennen haastatteluiden käynnistämistä on alueilla käytävä keskustelut ELY-keskuksen, TE-toimistojen ja muiden yrityspalveluja tuottavien tahojen kanssa siitä, mistä yritysharavassa on kyse ja millaisia toimenpiteitä haastatteluiden jälkeen tarvitaan. Alueen toimijat laativat aluesopimuksen yritysharavan toteutuksesta alueella. Aluesopimuksella määritellään yritysharavaa haastattelujen jälkeinen toiminta elinkeinoyhteistyön kehittämistyössä alueen eri kumppanien kesken. Sopimuksessa määritellään yritysharavaa haastattelujen tulosten käyttö- ja omistusoikeudet, toiminnasta aiheutuvat velvollisuudet ja kustannusten jakautuminen eri toimijoiden kesken.

Palveluryhmien määrittäminen

Tulosten hyödynnettävyyden parantamiseksi, yritysharavaan on muodostettu palveluryhmiä, jotka poimituvat yritysten erilaisten vastausten ja tarpeiden perusteella. Palveluryhmiin tunnistetaan haastattelussa tallennettujen tietojen perusteella yrityksiä, joiden arvioidaan tarvitsevan tietynlaisia palveluja. Palveluryhmien kautta alueen toimijoiden on helpompi tarttua haastatteluilla kerättyyn tietoon ja suunnata palveluja yrityksille. Palveluryhmistä muodostuu alueellisille toimijoille eräänlaisia työlistoja joiden perusteella yrityksiin voidaan ottaa yhteyttä. Huomioitavaa myös on, että kyselylomakkeen toiminnan luonne, kysymykset ja vastausvaihtoehdot tulevat aina vaikuttamaan palveluryhmittelyyn ja kriteereihin. Eli jos kysymyksiä muutetaan tulee myös palveluryhmät miettiä uudelleen. Suositeltavaa on, että korjaavia liikkeitä

voidaan tehdä myös haastattelujen jo alettua ja esimerkiksi palveluryhmien kriteerejä voidaan muuttaa myös jälkikäteen, jos sille nähdään tarvetta. Palveluryhmistä tulee aina alueella keskustella yhdessä ja kriteereistä sopia ja palveluryhmien purkutyö vastuuttaa eri organisaatioiden ja siellä työskentelevien henkilöiden kesken ennen haastattelujen aloittamista. Yritysharavoinnin tulosten purkutyöhön on ehdottoman tärkeää nimetä vastuuhenkilöt eri organisaatioista niin että kaikki yritysten palvelutarpeet tulee hoidettua. Lisäksi organisaatioihin on hyvä nimetä kuhunkin yksi vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on koordinoita ja seurata organisaation osalta tulosten käsittelyyn liittyviä asioita. Varsinkin isojen työmarkkina-alueiden osalta tämä asia korostuu.

Haastattelut

Alueen toimijoiden tulee myös valita yritysharavaastattelujen kohderyhmä: tehdäänkö haastattelut tietyille alueen elinkeinoelämän kannalta tärkeimmille toimialoille, tietyn kokoluokan yrityksille jne. vai haastatellaanko alueen koko yrityskanta.

Haastattelujen toteuttaminen

Alueen toimijoiden tulee myös päättää kuinka haastattelut tullaan alueella toteuttamaan. Tehdäänkö haastattelut organisaatioiden ulkopuolisena työnä Call Centerien toimesta vai haastattelevatko alueen omat toimijat yrityksiä. Call centerien eräänä etuna on haastattelujen nopea toteutus ja tehokkuus kun alueen omana toimintana tehtävät haastattelut sitovat resursseja ja vievät aikaa ja vaarana on, että haastattelusta muodostuu herkästi neuvontatilaisuus. Alueet voivat toteuttaa myös sähköisen kyselyn, jonka huonona puolena tosin on pieni vastausprosentti (Kottihankkeen kokemuksen mukaan n. 10% palautus). Myös sosiaalisen median hyödyntämisen mahdollisuuksista kannattaa alueella keskustella.

Haastattelujen kilpailutus

Jos CC:t tekevät haastattelut tulee alueiden miettiä yritysharavaastattelujen toteuttajan kilpailutus, tarjouspyynnön jättäminen, hankintasopimuksen teko sekä odotusajat hyvissä ajoin ennen haastattelujen suunniteltua aloituspäivää.

Haastattelujen aikataulutus

Alueen toimijat sopivat keskenään yritysharavoinnin aloituspäivän sekä yritysharavaastattelujen vauhdin. Vauhti tulee olla sellainen, että yritysharavan palvelutarpeista vastaavat henkilöt ennättävät hoitaa yritysten palvelutarpeet niin etteivät ne ruuhkaannu ja jää siten roikkumaan. Kokemuksemme mukaan yleensä hyvänä vauhtina on pidetty noin 50 haastattelua/TE-toimisto.

Alueelliset kysymykset

Alueiden toimijoiden tulee ennen haastattelujen aloittamista miettiä alueelliset 3 kysymystä ja päästä näistä kysymyksistä yhteisymmärrykseen. Heidän tulee myös päättää, haluavatko he aluekysymyksistä muodostettavan omat palveluryhmät.

Tiedotus

Ennen yritysharavoinnin aloittamista on tärkeää tiedottaa yritysharavoinnin aloittamisesta sekä sisäisesti että ulkoisesti. Alueen organisaatioiden tulee järjestää useita tilaisuuksia joissa yritysharavan toimintamallia esitellään alueen organisaatioissa. Varsinkin isommilla työmarkkina-alueilla on tietoa haastatteluiden käynnistymisestä välittävä niillekin henkilöille, jotka eivät suoraan ole tekemisissä haastattelulosten hyödyntämisen kanssa. Ennen haastattelujen aloittamista on myös tärkeää tiedottaa yrityksiä yritysharavaastattelujen aloittamisesta ja siitä hyödyistä mitä yritykset saavat vastatesaen kyselyyn.

Haastattelijoiden koulutus

Haastattelijoiden koulutuksessa pääpaino on järjestelmän teknisen käytön lisäksi haastattelujen tavoitteen selventämisessä haastattelijoille. Koulutuksessa haastatelijoille näytetään yksityiskohtaisesti järjestelmän toiminta ja toimintanäppäinten käyttö. Haastattelijoiden koulutuksen keskeisenä tavoitteena on luoda ymmärrys siitä, miten kysymykset tulee esittää ja miksi kysymykset esitetään. Haastattelijoiden kanssa käydään yksityiskohtaisesti läpi haastattelussa esitettävät kysymykset. Haastatelijoille luodaan kuva siitä, mitä kysyttävillä kysymyksillä tarkoitetaan ja miten kysymykset tulisi esittää. Haastattelijoiden koulutuksen yhteydessä käydään läpi haastattelijoiden ”nuotitus”. Nuotitukseen on koottu keskeisiä ajatuksia kustakin esitettävästä kysymyksestä. Haastatelijoille esitellään koulutustilanteessa ja ”nuotituksessa” kysymysten taustoja sekä niitä toimenpiteitä, joita erilaiset vastaukset ja merkinnät haastattelukortissa aiheuttavat. Haastattelijoiden on tärkeää ymmärtää haastattelukorttiin tehtävien merkintöjen vaikutus. Asia havainnollistetaan yritysharavan toimintamallin esittelyn ja palveluryhmien käsittelyn avulla. Haastatelijoille järjestetään haastattelutyön käynnistämisen jälkeen koulutus-/laatupalautepäiviä. Näissä koulutuspäivissä kerrataan haastatteluiden kokemuksia ja palautteita. Haastattelijoiden kanssa käydään tässä yhteydessä läpi haastattelijakohtaista palautetta haastatteluiden toteuttamisesta. Laatupalautteesta on kerrottu enemmän kohdassa ”Laatupalaverit haastattelijoiden kanssa”.

Haastattelujen aikana

Käyttäjäkoulutus

Käyttäjien koulutukseen osallistuvat kaikki ne henkilöt, joille myönnetään käyttöoikeudet yritysharava-tietokantaan. Koulutustilaisuudet järjestetään mieluiten muutama päivä alueen haastatteluiden käynnistymisen jälkeen. Näin koulutuksessa voidaan koulutus-tilanne sitoa alueen omien haastattelutulosten hyödyntämiseen. Koulutuksen tavoitteena on haastattelijoiden koulutuksen tavoin luoda kuva yritysharavan toimintamallista ja opettaa järjestelmän tekninen käyttö. Käyttäjien koulutuksessa käydään läpi haastattelutilanne ja haastattelukortti. Alueen organisaatioiden käyttäjien tulee ymmärtää, miten haastattelut on tehty ja miten kysymykset on esitetty. Tiedon käsittelyn ja tiedon tulkinnan kannalta toimijoiden ymmärrys haastattelutilanteesta tehostaa jälkihoitoa. Toimijoiden koulutuksessa käsitellään erityisesti sitä, miten eri tavoin yritysharava-haastattelujen tuloksia voidaan hyödyntää. Keskeistä tässä on palveluryhmien ja palveluryhmämäärittelyjen ymmärtäminen. Käyttäjien kanssa käydään yksityiskohdaisesti läpi, millä tavoin palveluryhmät määritellään eli mitkä tekijät määrittelevät palveluryhmiin ohjautumisen ja millaisia kokemuksia eri palveluryhmistä on muilla alueilla ollut. Käyttäjien koulutuksessa KOTTI-hankkeen kokemusten mukaan ELY-keskusten ja TE-toimistojen henkilöt ovat olleet erittäin kiinnostuneita muiden alueiden kokemuksista yritysharava-haastatteluiden toteutuksessa. Mahdollisuuksien mukaan toimijoiden koulutuksiin on otettu mukaan henkilöitä muilta alueilta, joilla on kokemusta haastattelutulosten hyödyntämisestä.

Palvelutarpeiden käsittely

Tähän mennessä tehtyjen haastattelujen perusteella voidaan todeta, että nykyisillä määrittelyillä noin puolet haastatteluista yrityksistä ohjautuu johonkin palveluryhmään eli yrityksillä on tunnistettu palvelutarve. Näistä noin puolet kuuluu vain yhteen palveluryhmään ja puolet useampaan palveluryhmään. Jos yritys kuuluu useampaan palveluryhmään, on tärkeää sopia mikä taho ottaa yritykseen ensimmäisenä yhteyttä ja sopii jatkotoimenpiteistä. Tämä on tärkeää siksi, etteivät kaikki alueen organisaatiot ole yhteydessä yritykseen oman vastuualueensa palvelutarpeen tiimoilta. Vastuujaot tulee sopia jo ennen kuin haastattelut ovat alkaneet. Ensimmäinen kontakti tapahtuu yleisesti joko soittamalla, käymällä yrityksessä tai lähettämällä yritykseen sähköpostia. Jotkut yritysten palvelutarpeet ovat puhtaasti lisätietopyyntöjä eri palveluista, jolloin yritykselle lähetetään sen kaipaamaa lisätietoa. Kun yrittäjän kanssa on keskusteltu palvelutarpeesta, sovitaan jatkotoimista ja ohjataan tarve joko asiantuntijavalmisteluun tai kumppanuuskäsittelyyn sekä TE-hallinnon puolella kirjataan tiedot vielä URA:an ja/tai ASKO:on.

Haastattelujen etenemisen seuranta

Haastattelujen etenemisen seuranta on tärkeää. Näin varmistetaan, ettei haastatteluvauhti ole liian nopeaa ja etteivät palvelutarpeet kasaannu ja jää hoitamatta. Haastattelujen etenemisen seurannalla varmistetaan myös että haastattelut etenevät tasaisesti alueella.

Palveluvasteen seuranta ja vaikuttavuus

Yritysharava-haastattelujen tuloksena syntyviä palvelutarpeita on syytä seurata, niin että palveluryhmiin ohjautuvien yritysten tarpeet tulee hoidettua. Yritysharavan palveluryhmien käsittelyn seuranta on KOTTI-hankkeen aikana muodostunut 6:sta raportista jotka ajetaan 2 viikon välein. Näissä raportissa tarkastellaan kuinka monta yritystä ohjautuu yhteen ja kuinka monta useampaan palveluryhmään koko haastattelukannasta, miten palvelutarpeet jakaantuvat TE-toimistoittain koko haastattelukannasta ja mihin palveluryhmiin yritykset ohjautuvat koko haastattelukannasta (mitkä ovat suurimmat ja pienimmät ryhmät). Lisäksi raporteissa tarkastellaan palvelutarpeiden käsittelytilanteita palveluryhmittäin eli onko palvelutarve käsitelty, onko tarpeen käsittely kesken vai onko palvelutarve vielä avoin. Seurannasta nähdään myös kuinka nopeasti palvelutarpeeseen on vastattu ja vastaavasti kuinka kauan palvelutarve on ollut ”avoin” tilassa. Kaikki palvelutarpeet eivät ole yhtä akuutteja kuin toiset.

Yritysharavoinnin vaikuttavuuden seuraaminen on myös tärkeää. Tätä varten alueiden tulee sopia selkeät menettelytavat esim. URA- ja ASKO-merkintöjen suhteen niin, että haastattelukierroksen päätyttyä URasta ja ASKOsta saadaan raportit yritysharavan vaikuttavuudesta esimerkiksi toteutuneiden uusien avointen työpaikkojen suhteen. Menettelytavoista tulee sopia myös yritysharavan puolella. Toisin sanoen mitä merkintöjä käsittelijä yritysharavalomakkeeseen tekee ennen kuin hän merkitsee tarpeen käsitellyksi. Merkintöjä ovat muun muassa: Ei aiheuta lisätöimenpiteitä, Soitettu ja sovittu jatkotoimista, siirretty asiantuntijavalmisteluun, sovittu työnantajakäynti, lähetetään sähköpostia, ohjataan tarve kumppanuuskäsittelyyn, kirjataan tarve/tiedot Askoon ja/tai URA:an jne.



Haastattelijoiden laadunseuranta

Neljästä yritysharava-haastatteluja tekevästä palvelutarjoajasta vain yhdellä oli ennen haastatteluiden käynnistymistä kokemusta yritysharava-toimintamallista. Haastattelijoiden työn seuraamiseen ja laadunvarmistukseen kannattaa kiinnittää erityistä huomiota. Jatkossakin yritysharava-toimintamallin onnistumisen kannalta haastattelijoiden työn laadun seuraaminen on tärkeää. Tällä hetkellä neljän eri Call-Centterin haastattelujen laatua seurataan Valtakunnallisen KOTTi-hankkeen toimesta haastattelijakohtaisesti ja organisaatiokohtaisesti viikoittain. Tämä on tärkeää, jotta suoranaisesti haastattelijoiden tekemiin virheisiin, väärin toimintatapoihin jne. voidaan puuttua mahdollisimman nopeasti. Haastattelijoiden työn laatua seurataan ns. haastattelijoiden laaturaporteilla. Raportteja ajetaan haastattelijaj- ja haastatteluor-

ganisaatiokohtaisesti haastatteluista haastattelun tilan mukaan, haastattelutyön huolellisuudesta, huolellisuuden sisältöjakaumista jne. Haastatteluorganisaatioiden kanssa on järjestetty ns. haastattelujen lautupalavereja, joissa virheellisiin toimintamalleihin on puututtu. Haastattelutyön huolellisuutta kannattaa seurata viikoittain niin kauan kuin haastattelut ovat alueella käynnissä.

Tiedon jakaminen ja tulospalaveri alueella

On erittäin tärkeää että yritysharavointiin sitoutuneet alueen organisaatiot pitävät haastattelujen aikana säännöllisiä tulos- ja seurantapalavereja, joissa he voivat vaihtaa kokemuksiaan haravoinnista ja keskustella yritysharavoinnin tuottamista tuloksista ja muista haravoinnin nostattamista kysymyksistä.

Ulkoinen tiedotus haastattelujen etenemisestä

Ulkopuolisia tahoja tulee tiedottaa haastattelujen tuloksista ja niiden etenemisestä sekä käynnistyneistä toimenpiteistä.

Haastattelujen jälkeen tehtävät toimenpiteet ja suositukset

Alueelliset tulosseminaarit

Yritysharavaastattelujen jälkeen on suositeltavaa tiedottaa haravoinnin tärkeimmistä tuloksista ja keskeisistä havainnoista ja järjestää alueellinen tulosseminaari, johon kutsutaan alueen tärkeimpiä toimijoita ja tiedotusvälineiden edustajia.

Haastatteluaineiston hyödyntäminen strategisesti

Yritysharavaastattelu tuottavat tietoa alueen organisaatioiden palveluprosesseihin. Yritysharava on tietovirta, joka tuottaa tietoa hyvin erilaisiin tilanteisiin ja prosesseihin. Tieto on käytössä nopeasti ja joustavasti. Alueen organisaatioilla on useimmiten toimivat ja kiinteät yhteistyösuhteet ja tieto välittyy tehokkaasti niille organisaatioille, jotka ovat palveluihin vastaamisen osalta tarpeellisia. Varsinkin pienemmillä työmarkkina-alueilla vastuun ja tiedon jakaminen on ollut yksinkertaista. Isommilla työmarkkina-alueilla haastetta tuo organisaatioiden koko ja yhteistyökumppaneiden määrä. Tämäkin on asia, joka tulee ottaa huomioon jo ennen yritysharavoinnin aloittamista kun organisaatiot solmivat keskinäisen sopimuksen. Aineistoa voidaan käyttää päivittäisessä asiakaspalvelutyössä, mutta myös alueen strategisessa suunnittelussa.

Päivittäisessä asiakastyössä on mahdollista käyttää yritysharavan tietoja vaikkapa asiakkaiden rekrytointiohjaukseen. Eli työvoimaneuvoja voi vinkittää asiakasta hakemaan työtä haravakyselyn pohjalta niihin yrityksiin, joissa on kasvua ja suunnitelmia

henkilöstön lisäämiseksi. Päivittäisessä TE-toimiston työssä pystytään hyödyntämään mm. oppisopimustyönantajatietoa, maahanmuuttajan työhönot-tohalukkuutta sekä vajaakuntoisen tukityöllistämistietoa. Myös muut yrityksen kehittämistiedot, investoinnit, vienninkehittäminen, tuotekehitys jne. ovat vahvoja signaaleja yrityksen tahtotilasta ja kasvusta. Yleensä näissä yrityksissä on myös paineita henkilöstön ja osaamisen lisäämiseen.

Strateginen hyöty syntyy usein usean eri yritysharavatiedon yhdistämisestä ja ristiin ajamisista. Haravan tulokset tulee käydä läpi ja analysoida huolella. Tulosten analysoinnissa apuna voi olla alueellinen asiantuntijaraati, joka koostuu alueen organisaatioiden ja sidosryhmien edustajista, mutta myös yritysten edustajista. Kun aineisto on analysoitu, tulisi tuloksena syntyä myös konkreettisia toimenpide-ehdotuksia alueen elinkeinoelämän hyödyksi.

Syventäviin teema-haastatteluihin perushaastattelujen jälkeen

Yritysharavatietojen perusharavoinnin ja tulosanalysoinnin jälkeen voi nousta esille jotain sellaista, että alueella voi syntyä tarve tehdä syventäviä teema-haastatteluja tietyn toimialan-, alueen-, kokoluokan-, klusterin yrityksille. Ennen teema-haastattelujen aloittamista tulee sopia ihan samoista asioista kuin ennen yritysharavoinnin perushaastatteluitakin: Jälleen kerran alueen toimijoiden tulee päättää kuinka haastattelut tullaan alueella toteuttamaan. Tehdäänkö haastattelut organisaatioiden ulkopuolisena työnä Call Centerien toimesta, haastattelevatko alueen omat toimijat yrityksiä, lähetetäänkö koh-

deryhmälle sähköinen kysely, hyödynnetäänkö kyselyssä apuna sosiaalista mediaa vai mennäänkö yritykseen käymään paikanpäälle (TKTT-tyyppisesti). Lisäksi myös teema-haastattelujen osalta organisaatioihin on hyvä nimetä kuhunkin yksi vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on koordinoida ja seurata organisaation osalta tulosten käsittelyyn liittyviä asioita. Teema-haastattelujen tuloksista tulee tiedottaa niin sisäisesti kuin ulkoisestikin sekä järjestää seurantalapalavereita haastattelujen edistymisestä ja väliaikatuloksista.

Teema-haastattelu-kysymysten muotoilu

Teema-haastattelujen kysymykset ja vastausvaihtoehdot tulee miettiä huolella sellaisiksi että niiden kysymisestä on oikeasti hyötyä alueen organisaatioille ja yrityksille ja tulosten analysointi on helppoa. Lisäksi tulee päättää toteutetaanko palvelutarveryhmät myös teema-haastatteluissa. Jos palvelutarveryhmät otetaan käyttöön, niiden kriteerit tulee myös yhdessä määritellä.

Teema-haastattelujen yhteenvedo ja yritysکوhtaisen tiedon analysointi tulee tehdä kuten yritysharavan perushaastattelujenkin osalta, teema-haastattelujen tulokset tulee käydä läpi ja analysoida huolella. Tulosten analysoinnissa apuna voi olla alueellinen asiantuntijaraati, joka koostuu alueen organisaatioiden ja sidosryhmien edustajista mutta myös yritysten edustajista. Kun aineisto on analysoitu, tulisi tuloksena syntyä myös konkreettisia toimenpide-ehdotuksia alueen elinkeinoelämän hyödyksi.



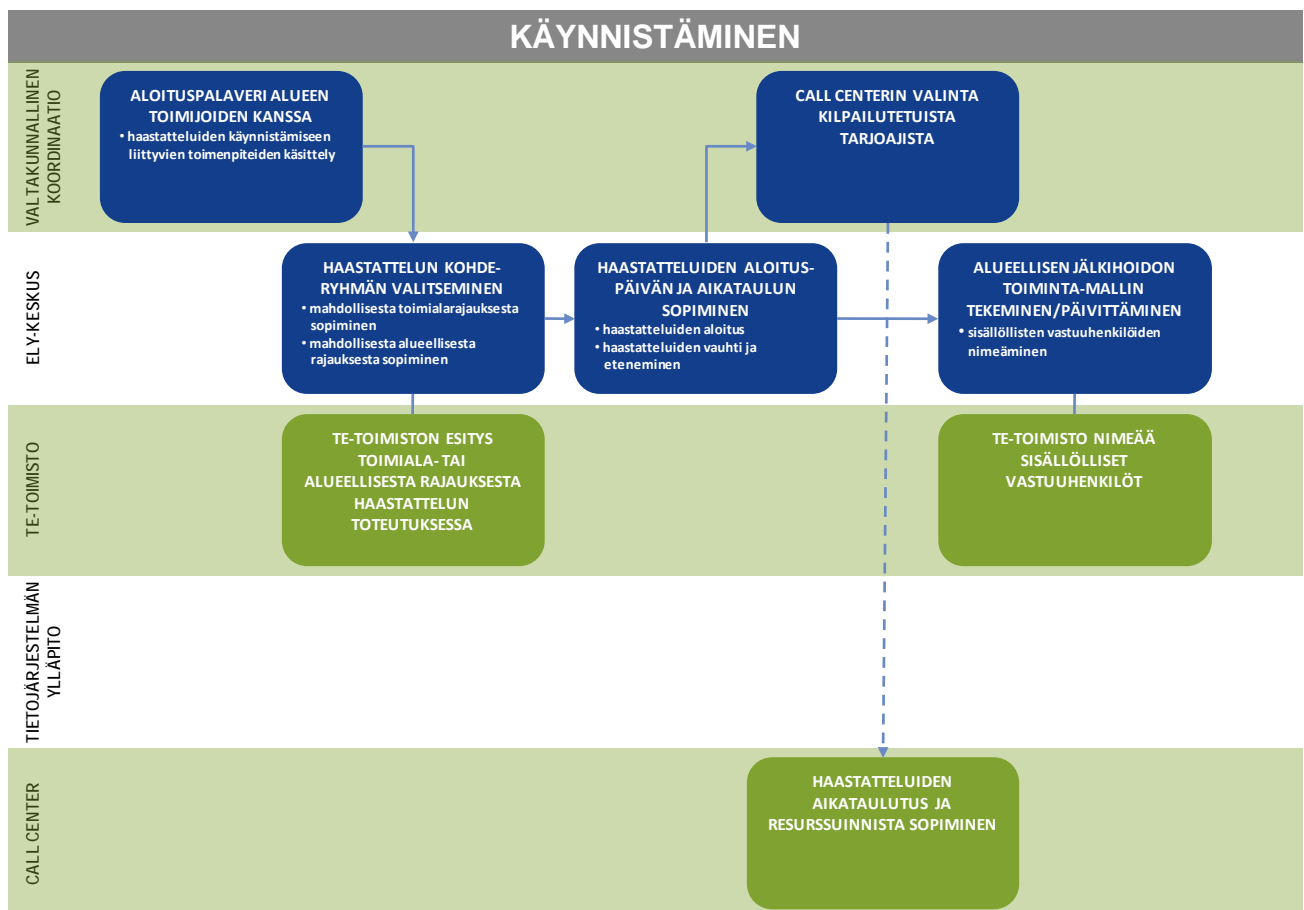
356

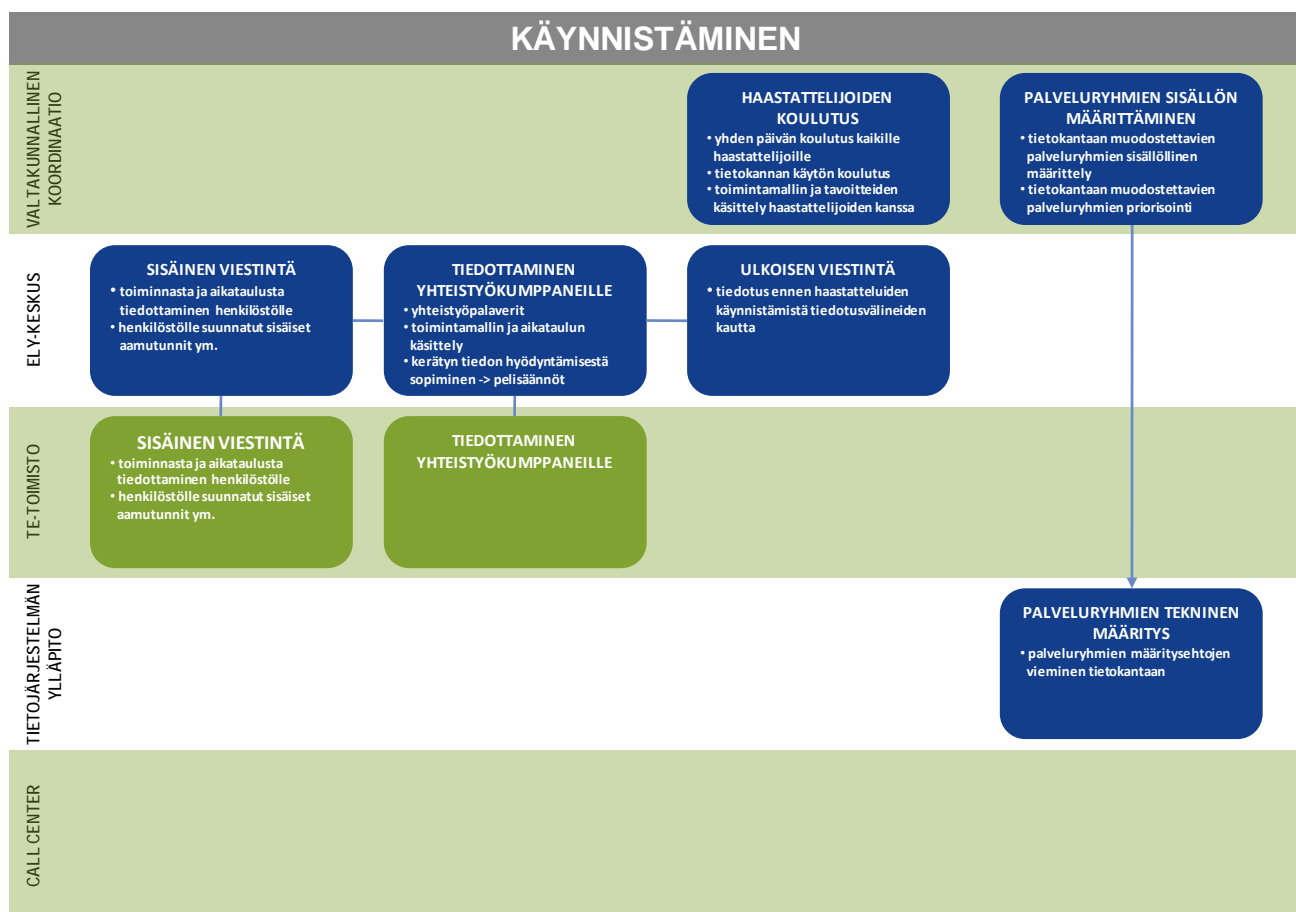
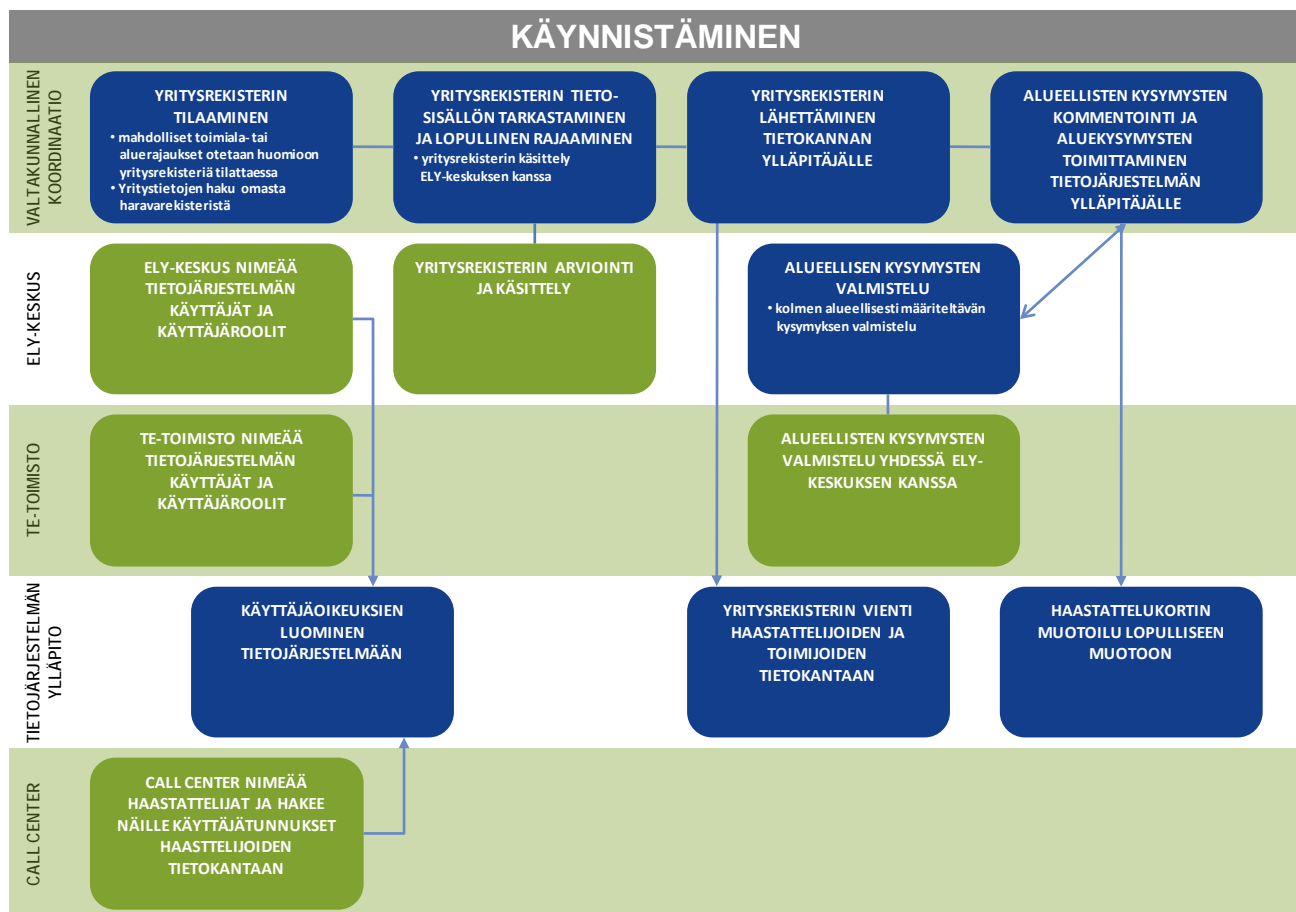
Haravahanke suosittelee

- Ensimmäiseksi alueen organisaatioiden tulee sitoutua yritysharavoinnin toteuttamiseen, jotta yritysharavointi onnistuisi.
- Ennen yritysharavoinnin aloittamista alueen organisaatioiden tulee sopia keskinäiset vastuunsa: 1) On suositeltavaa että alueen organisaatioista yksi ottaa vastuun yritysharavan koordinoinnista sekä seurannasta alueella. 2) Lisäksi organisaatioihin on hyvä nimenäkin yksi vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on koordinoida ja seurata oman organisaationsa osalta tulosten käsittelyyn liittyviä asioita. 3) Jokaisella palvelutarveryhmillä tulee olla oma vastuuhenkilö ja hänellä ryhmä apuna tietojen analysointiin.
- Yritysharavaa haastatteluja toteutettavien organisaatioiden tulee taata palvelutarveryhmien vastuuhenkilöille riittävät työaikaressurssit, jotta vastuuhenkilöt voivat vastata yrityksen palveluvasteeseen laadukkaasti.
- Yritys voi olla useassa palvelutarveryhmässä. Jos yritys kuuluu useampaan palveluryhmään, on tärkeää sopia mikä taho ottaa yritykseen ensimmäisenä yhteyttä ja sopii jatkotoimenpiteistä. Tämä on tärkeää siksi, etteivät kaikki alueen organisaatiot ole yhteydessä yritykseen oman vastuualueensa palvelutarpeen tiimoilta. Nämä asiat on hyvä sopia ennekuin haastattelut alueella alkavat.
- Yritysharavoinnin suorittavat haastattelijat tulee kouluttaa tehtävänsä ennen haravoinnin käynnistymistä alueella.
- Myös yritysharavatietokannan käyttäjille tulee järjestää koulutus. Koulutustilaisuudet järjestetään mieluiten muutama päivä alueen haastatteluiden käynnistymisen jälkeen. Näin koulutuksessa voidaan koulutustilanne sitoa alueen omien haastattelutulosten hyödyntämiseen.
- Palveluryhmän vastuuhenkilö ja taustaryhmä ratkaisevat yrityksen palvelutarpeen kontaktitason (henkilökohtainen käynti, puhelinsoitto, sähköposti, massaviesti sähköpostilla). Kun palvelutarve on käsitelty, tehdään ”Käsitelty”-merkintä yritysharavan tietokantaan jolloin palvelutarve poistuu listalta. Lisäksi TE-hallinnon henkilöt merkitsevät yrityksen tiedot ja tarpeet ASKO:on ja URA:an. Käsiteltyä ovat kontaktit, tietojen siirto muihin järjestelmiin, yrityksen tarpeen siirtäminen asiantuntijavalmisteluun tai kumppanuuskäsittelyyn sekä jos palvelutarvetta ei jostain syystä yrityksellä ole: tarpeen hylkääminen.
- Yritysharavoinnin etenemistä ja tuloksia tulee seurata päivittäin. Alueiden organisaatioiden vastuuhenkilöiden tulisi sitoutua säännöllisiin yritysharavan etenemistä ja tuloksia käsitteleviin palavereihin noin 2 viikon välein.
- On tärkeää valvoa yritysharavaa haastattelujen laatua ja puuttua havaittuihin haastattelijoiden väärin toimintamalleihin ja virheisiin nopeasti.
- Yritysharavoinnista tiedottaminen on tärkeää ennen haravoinnin aloittamista alueella. Lisäksi yritysharavoinnin etenemisestä ja väliaikatuloksista tulee tiedottaa. Tiedottamisella tarkoitetaan sekä sisäistä että ulkoista viestintää. Yritysharavaa haastattelujen jälkeen on myös suositeltavaa tiedottaa haravoinnin tärkeimmistä tuloksista ja keskeisistä havainnoista ja järjestää alueellinen tuloseseminaari, johon kutsutaan alueen tärkeimpiä toimijoita ja tiedotusvälineiden edustajia.
- Ennen kaikkea organisaatioiden tulee hyödyntää yritysharavasta saatavaa tietoa asiakastyössään sekä strategisessa suunnittelussa. Tämä onnistuu kun haastatteluja toteuttavilla tahoilla on syvä ymmärrys aineiston suomista mahdollisuuksista sekä osaamista yritysharava-aineiston käsittelyyn.
- Mikäli yritysharavaa tehdään koordinoitusti koko maassa, on sen haastatteluista mahdollista tehdä monia eri alueita vertailevia ja koko maata käsitteleviä raportteja ja analyyskejä. Alkaen ajankuvaa kuvaavista barometreistä, päätyen viikko- ja kuukausittaisiin vakioraportteihin, joissa ennakkointitiedon aikajakso on nollasta kahteen jopa viiteen vuoteen.
- Raporttien yhdistäminen paikkatieto-ohjelmaan onnistuu hyvin ja näin saadaan uusi visuaalinen ilme raporteille.
- Mikäli yritysharavaa haastattelutullaan vastaisuudessa tekemään Digium-lomakkeella, Digiumin ominaisuuksia tulee vielä vahvasti kehittää. Tämä koskee niin haastattelulomakkeen ominaisuuksia raportointia kuin yleistä haastattelutilanteen hallintaa (yritystietojen vientiä haastattelulistoille jne.).
- Mikäli yritysharavaa tehdään vain jatkuvasti alueellisena toimintana se sirpaloittaa toiminnan erilaiseksi ja valtakunnallisten tulosten kokoaminen ei ole mahdollista. Valtakunnalliset työohjeet ja koordinaatio on välttämätöntä jotta varmistetaan yhtenäiset menettelytavat ja valtakunnallinen tulostiedon raportointi.

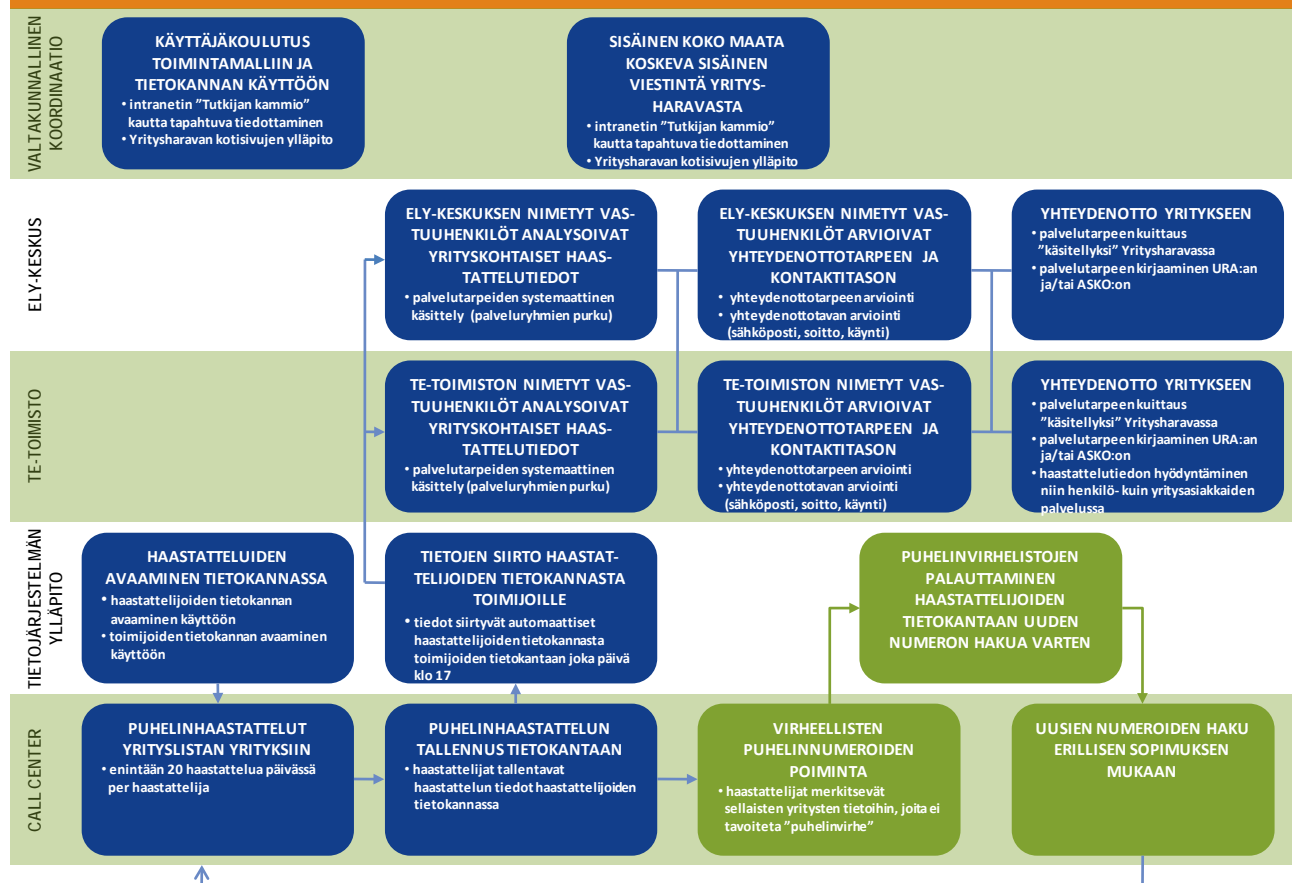


Yritysharavoinnin prosessikaavio

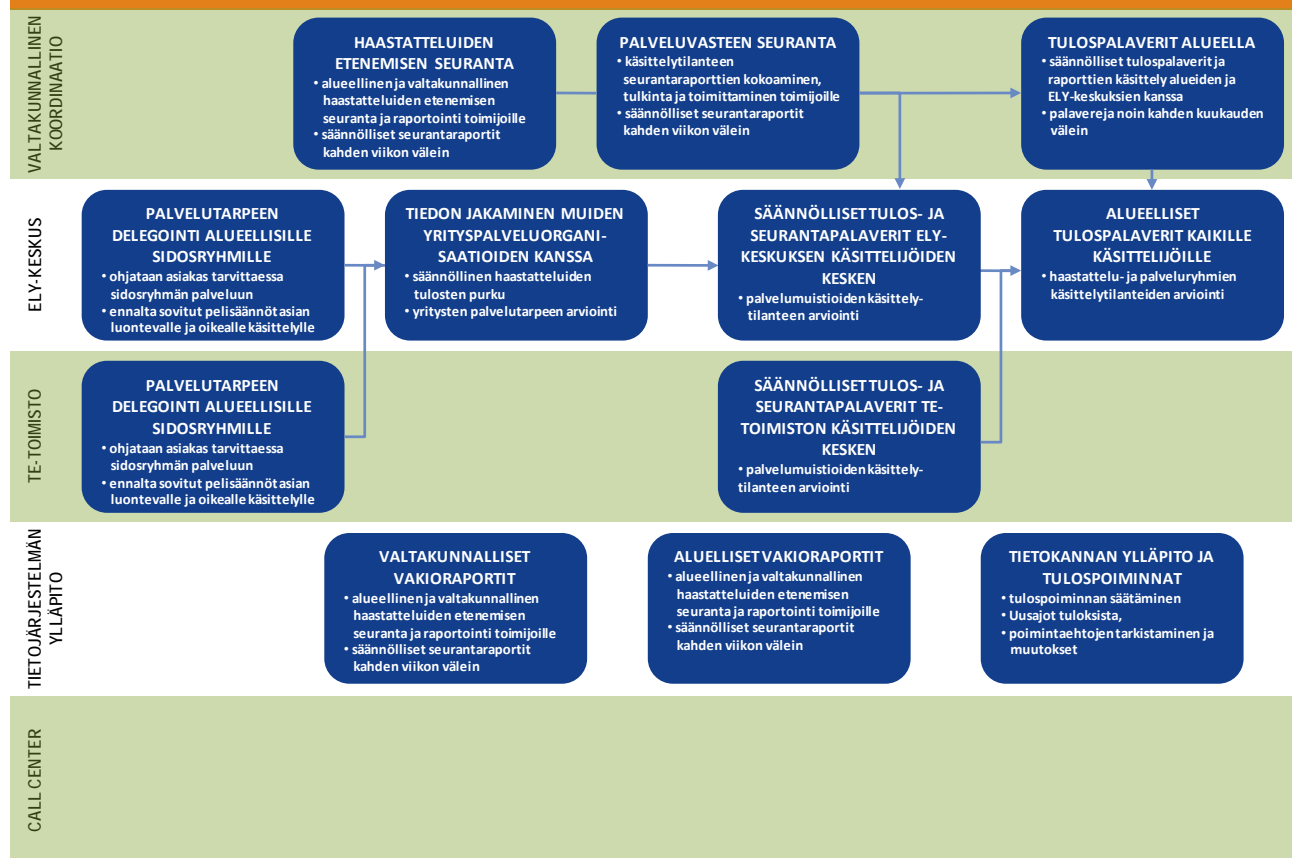




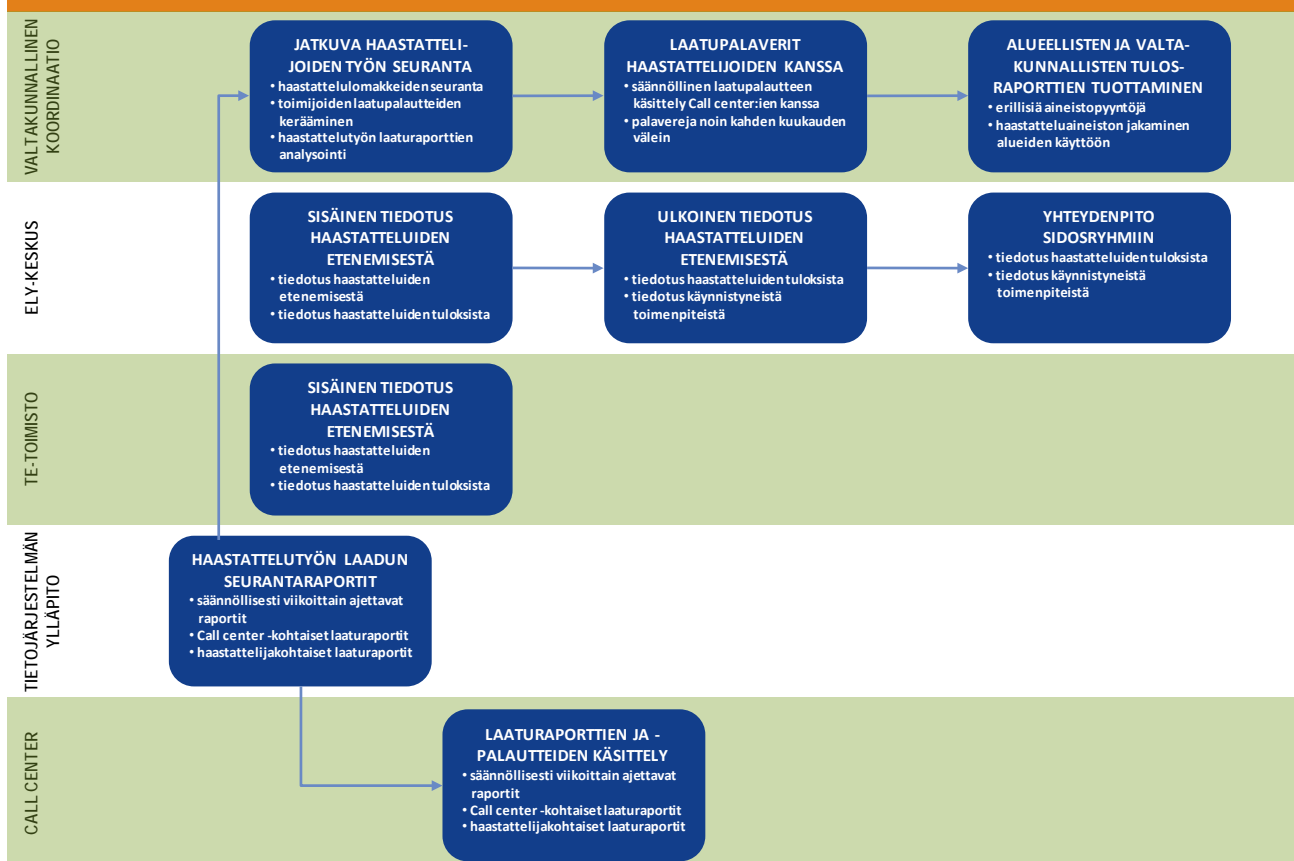
PERUSHAASTATTELUIDEN AIKANA



PERUSHAASTATTELUIDEN AIKANA

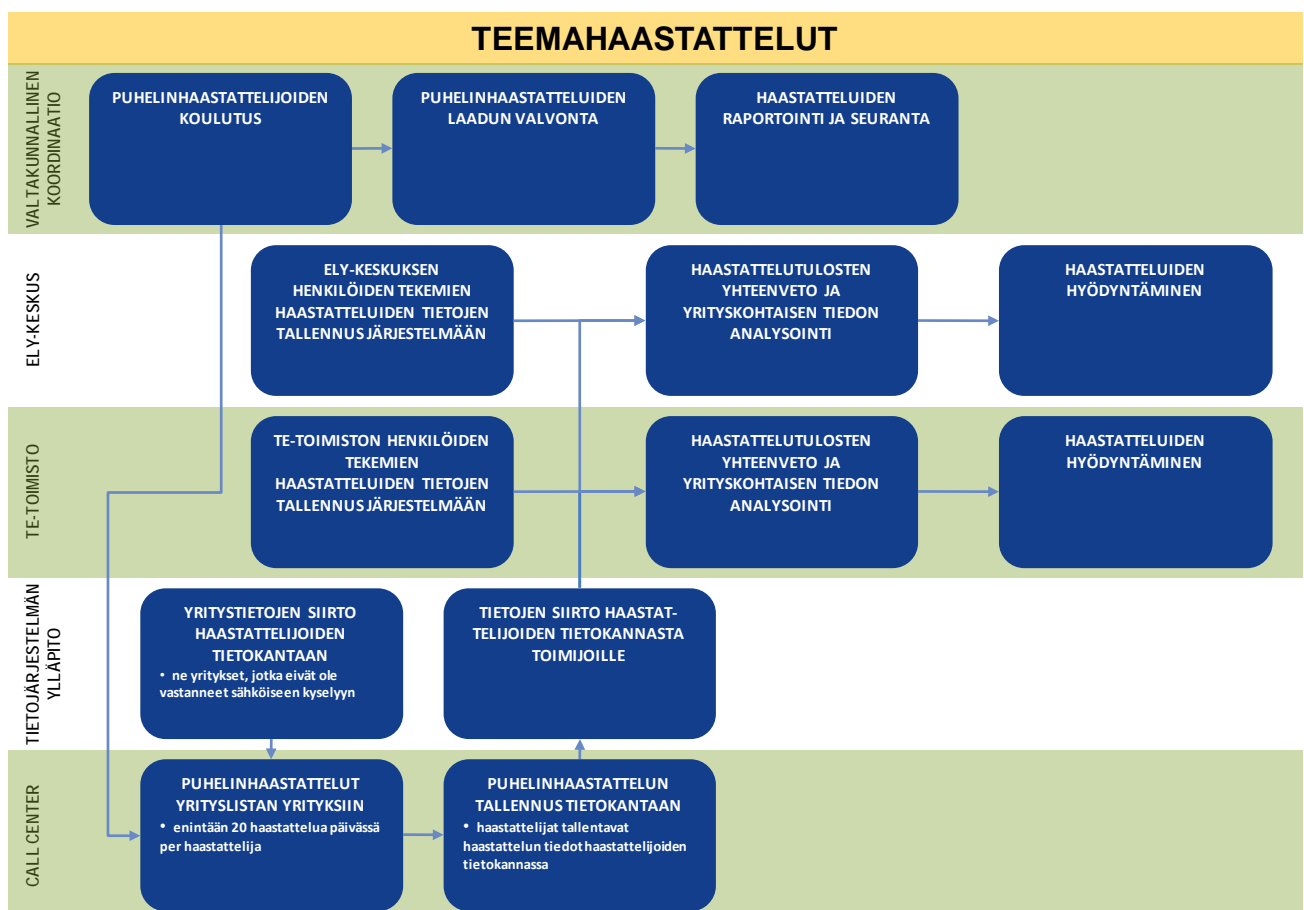
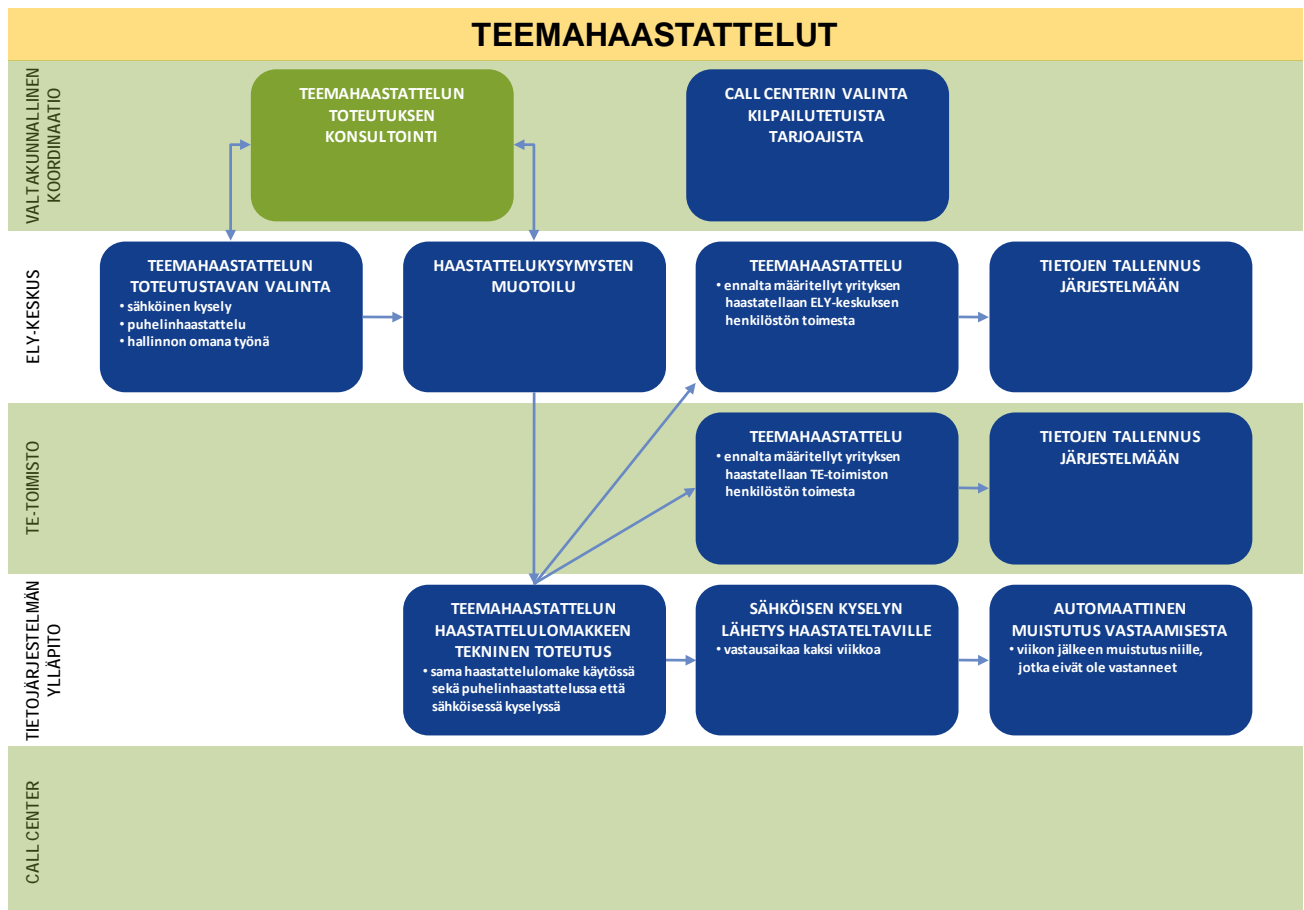


PERUSHAASTATTELUIDEN AIKANA



PERUSHAASTATTELUIDEN JÄLKEEN





Digiumkyselyn testaus

Digium-haastattelukortilla tehtäviä yritysharavointeja pilotoitiin Vakka-Suomen alueella keväällä 2011. Vakka-Suomen alueeseen kuuluu kaksi TE-toimistoa: Uudenkaupungin TE-toimisto ja Laitilan TE-toimisto. Valmiita Digium haastattelukortilla toteutettuja yritysharavaastatteluja alueella kertyi 1 878 kpl.

Havaintoja Digiumilla tehtävistä yritysharavaastatteluista (pilotointi tehty ilman LANDING Page:a):

Palvelutarpeet

- Yritysharavan palvelutarpeiden käsittely Digiumin puolella on erityyppistä kuin normaalissa yritysharavassa. Digiumin puolelle luotiin ns. yrityslistoja, jotka pääkäyttäjät suodatti käyttäjille eri kriteerein ja joita selailemalla käyttäjät pystyivät hahmottamaan, millä yrityksellä oli mitään tarpeita, joihin oli vastattava. Tällaisia listoja määriteltiin käyttäjille yli 20 kpl. Akuutit tarpeet (työvoimatarpeet ja nopeaa yhteydenottoa toivovat yritykset) ohjautuivat suoraan käyttäjien sähköposteihin.
- Palvelutarpeen ”pois kuittaaminen” listalta on mahdotonta joten käyttäjät kuittasivat yrityksen palvelutarpeen käsitellyksi ns. kommenttikenttään. Tämä koettiin käyttäjien keskuudessa selvänä puutteena ja vaikutti aineiston hallittavuuteen. Kun palvelutarve ei kuittaannu pois käsiteltyjen yritysten puolelle, käyttäjät kokivat että listauksissa käsiteltyt yritykset erottuivat huonosti jos ollenkaan käsittelemättömistä ja virkailijalle jäi epäselvä kuva olivatko he hoitaneet jo kaikki palvelutarpeet. Tämä vei virkailijalta turhaa aikaa kun yritettiin selvittää oliko yrityksen palvelutarve jo hoidettu vai ei. Ilman Excelin käyttöä ja yrityskohtaisten tarpeiden tulostamista, tarpeita oli vaikea hahmottaa kokonaisuutena ja käyttäjät arvioivat että Digium olisi tällaisenaan todella hankala, ellei peräti mahdoton käyttää isommilla työmarkkina-alueilla esimerkiksi Turun kokoisessa TE-toimistossa.
- Sen sijaan käyttäjät kokivat että sähköpostiin tulevien hälytysten kautta oli helppo hoitaa yritysten tärkeät tarpeet. Tämä johtui etenkin siitä, että TE-toimistoalueet, joissa Digiumia testattiin, olivat pieniä työmarkkina-alueita ja hälytyksiä ohjautui käyttäjille todella vähän. Jos kyseessä olisi suuri työmarkkina-alue ja kaikki palvelutarpeet ohjautuisivat sähköposteihin, olisi tilanne hallitsematon.
- Pääkäyttäjän kokemuksen mukaan Digium-haastattelukorttia on helppo julkaista uusille alueille, mutta huonona puolena on se, että muodostetut ja suodatetut yrityslistaukset eivät seuraa mukana vaan ne pitää luoda joka alueelle uudelleen. Toisaalta käyttäjät voivat tekniikan opittuaan suodattella itse heitä kiinnostavia yrityslistoja. Tämä vaatii alueilta halua perehtyä Digiumin tekniikkaan.

Digiumin yleisilme

- Digiumin yleisilmettä pidettiin hieman sekavana ja siellä oli helppo harhautua väärään paikkaan. Käyttäjät totesivat Digiumissa olevan paljon ylimääräisiä ja turhia mahdollisuuksia, jotka sekoittavat virkailijaa, joka ei ole perehtynyt järjestelmään kovin hyvin. Digium vaati Vakka-Suomen käyttäjien mielestä suhteellisen hyvää perehtymistä järjestelmään ennen kuin käyttö tulee sujuvaksi ja tähän ei TE-toimistoissa ole välttämättä aina aikaa.

Digium raportointi

- Raportoinnissa yleisraportit ovat raskaita pyörittää sillä Digium tuo aivan kaikki taustamuuttujat ja haastattelukortin luokitellut vastausvaihtoehdot raportteihin. Näin esimerkiksi ammattinimikkeitten osalta. Jotta yleisraportin pyörittäminen kevenee, tulee raportoinnista poistaa manuaalisesti turhat näkymät, joka vie aikaa. Karsitun yleisraportin sekä suodatetut yrityslistat voi samalla tallentaa muille käyttäjille. Tämä karsinta ja tallentaminen pitää tehdä aina uudestaan kun kyselylomaketta julkaistaan uusille alueille.

- Aineiston saa helposti vietyä Exceliin, CSV tai SPSS tiedostoina. Excelissä vastausvaihtoehdot tulevat koodattuina numereenisina arvoina, mikä vaatii käyttäjältä Excel-osaamista. Excel-osaaja pystyy kuitenkin suhteellisen helposti luomaan oman pohjan, jolle sijoittaa koodattu Digiumista tuotu aineisto. Käyttäjät kokivat hyvinä puolina mahdollisuuden muodostaa itse erilaisia yrityslistauksia järjestelmään tarpeen mukaan (tähän tarvitaan kuitenkin perehtymistä)

Digium haastattelut

- Haastatteluorganisaatio(CC) koki Digium-haastattelukortin raskaaksi pyörittää niissä tapauksissa, jolloin haastattelijan tulee kyselyn loppuvaiheessa päästä korjaamaan tietoja haastattelun alkusivuille. Tällöin haastattelijan täytyy palata kortin alkuun ”edellinen sivu”-nappia painamalla ja takaisin kortin loppuun ”seuraava sivu”-nappia painaen. Tämä vie haastattelutilanteesta paljon aikaa. Toisin sanoen, haastattelijoiden haastattelukortti ei ”rullaa” mikä johtuu haastattelukortin lukuisista ehtolausekkeista ja hyppyistä, jolloin on ollut pakko luoda useita eri sivuja.
- Päänvaivaa aiheutti myös tilanne, jossa haastattelijat ehti vahingossa lähettää ns. valmiin haastattelukortin ja vastauksissa olikin virheitä. Tällöin virheen voi enää korjata pääkäyttäjällä. Koska yrityksen linkeissä ei ole yritysten nimiä on oikean kyselylomakkeen löytäminen virheen korjaamiseksi aikaa vievää. Samoin, jos haastattelijat sopi haastatteluajan yrityksen kanssa jollekin tietylle päivälle, haastattelijan ei auttanut muu kuin kirjoittaa ko. sovittu haastattelupvm ja yrityksen nimi Excel-tiedostoon yrityksen linkkiosoitteen viereen. Se ettei linkkiosoitteessa ollut yrityksen nimiä oli turhauttavaa.
- Se, mitkä asiat mainituista helpotuvat jos Digiumiin yhdistetään ns. Landing page, ei ole selvitetty, sillä Landing Pagea ei hankkeen aikana päästy testaamaan.

Yritysharavoinnin vaikuttavuus käsittelymerkintöjen mukaan

Yritysharavoinnin vaikuttavuutta voidaan arvioida monella tavalla. Käyttäjien kokemukset ovat silloin avainasemassa. Joillakin alueilla yritysharavan tuottamat tiedot siirrettiin 100% ASKO:on ja joillakin alueilla joko kaikki tai johonkin palveluvasteeseen – palvelun syntymisen kautta myös URA-järjestelmään.

Yritysharavaan oli rakennettu operatiiviseen tiedon poiminnan ja sen hyödyntämisen kertova käsittelyboxi. Siellä asia ”kuitattiin” ulos omalta työlistalta ja haravan tietokannasta käyttöön otetuksi. Seuraavssa on siihen perustavia laskelmia yritysharavan vaikuttavuudesta.

Tarkasteluajanjakso 1.2.10-15.11.11

- Valmiita haastatteluja 87 450 yritykseen
- 45 081 yritystä nostettu palveluryhmiin
 - 51,5 % haastatelluista yrityksistä jossakin palveluryhmässä
 - Noin neljäsosa yrityksistä yhdestä ja noin neljäsosa useammassa palveluryhmässä
- 34 834 yrityksen palvelutarpeet on merkitty käsitellyksi
 - Tämä on 77 % palveluryhmiin nousseista yrityksistä
 - Käsiteltyjä palvelutarpeita tarkasteluajanjaksolla 79 606 kpl
 - Yritys kuuluu siis keskimäärin 2,3 palveluryhmään
- Käsiteltyjä palvelutarpeita yhteensä siis 79 606

- Palvelutarpeet on käsitelty 116 739 toimenpidemerkinnällä
- Toimenpidemerkinnät jakautuvat suhteessa 79 606 käsiteltyyn palvelutarpeeseen seuraavasti:
 - 47 % mm. kirjataan tarve /tiedot ASKOon ja/tai URAan
 - 43 % mm. lähetetään sähköpostia
 - 22 % Ei aiheuta toimenpiteitä (ei muita lisämerkintöjä)
 - 11 % mm. soitettu ja sovittu jatkotoimista
 - 5 % mm. siirretty asiantuntijavalmisteluun
 - 3 % mm. ohjataan tarve kumppanuuskäsittelyyn
 - 2 % mm. sovittu työnantajakäynti

(Neljä viimeistä kohtaa yhteensä 21 %.)

- 5 % palvelutarpeista käsitelty ilman toimenpide merkintää
- Yllä olevista %-osuuksista tulee enemmän kuin 100 % sillä yhtä palvelutarvetta kohti käsitelijä on voinut tehdä useamman kuin yhden toimenpidemerkinnän
- Toimenpidemerkinnät jakautuvat suhteessa toisiinsa eli 116 739 merkintään) seuraavasti:
 - 32 % mm. kirjataan tarve /tiedot ASKOon ja/tai URAan
 - 29 % mm. lähetetään sähköpostia
 - 15 % Ei aiheuta toimenpiteitä (ei muita lisämerkintöjä)
 - 10 % Ei aiheuta lisätoimenpiteitä + joku muu merkintä
 - 8 % mm. soitettu ja sovittu jatkotoimista

- 4 % mm. siirretty asiantuntijavalmisteluun
- 2 % mm. ohjataan tarve kumppanuuskäsittelyyn
- 1 % mm. sovittu työnantajakäynti

(Neljä viimeistä kohtaa yhteensä 15 %.)

- Palveluryhmistä, jotka käsittelevät henkilöstön rekrytointia ja vähentämissuunnitelmia on käsitelty merkintä tehty 11 360 palvelutarpeen osalta
- Palvelutarpeet on käsitelty 15 827 merkinnällä
- Toimenpidemerkinnät jakautuvat suhteessa 11 360 käsiteltyyn palvelutarpeeseen seuraavasti:
 - 57 % mm. kirjataan tarve /tiedot ASKOon ja/tai URAan
 - 37 % mm. lähetetään sähköpostia
 - 20 % Ei aiheuta toimenpiteitä (ei muita lisämerkintöjä)
 - 19 % mm. soitettu ja sovittu jatkotoimista
 - 4 % mm. siirretty asiantuntijavalmisteluun
 - 1 % mm. ohjataan tarve kumppanuuskäsittelyyn
 - 2 % mm. sovittu työnantajakäynti

(Neljä viimeistä kohtaa yhteensä 26 %.)

- 5 % palvelutarpeista käsitelty ilman toimenpide merkintää
- Yllä olevista %-osuuksista tulee enemmän kuin 100 % sillä yhtä palvelutarvetta kohti käsitelijä on voinut tehdä useamman kuin yhden toimenpidemerkinnän.



OSA 2.

Yritysharava: ideasta tietokannaksi

Yritysharava: ideasta tietokannaksi

Yritysharavaa haastatteluiden käynnistäminen edellyttää alueellisten toimijoiden sitoutumista toimintaan. Ennen haastatteluiden käynnistämistä on alueilla käytävä keskustelu niin ELY-keskuksen ja TE-toimiston/-toimistojen kanssa siitä, mistä yritysharavassa on kyse ja millaisia toimenpiteitä haastatteluiden jälkeen tarvitaan.

Yritysharavan toteutuksen valmistelun ensimmäinen vaihe on normaalisti yritysharavan esittely esimerkiksi ELY-keskuksessa alueen toimistonjohtajien neuvottelupäivässä tai muussa tilaisuudessa. KOTTI-hankkeessa vastuu eri ELY-keskusaluista on jaettu eri henkilöille siten, että yksi henkilö on päävastuussa tiettyjen ELY-keskusten Yritysharavaa haastatteluiden toteutuksesta. Näin toimijoille välittyy selvä viesti siitä, kuka on heidän yhteys-/tukihenkilönsä yritysharavaan liittyen.

Käynnistämiseen liittyviin toimenpiteisiin osallistuu hankkeesta useampia henkilöitä, useimmiten kaikki, mutta hankkeen työn organisoinnin kannalta on ollut välttämätöntä jakaa vastuita eri alueilla eri henkilöille.

Alkutoimet

Yritysharavan toimintamallin esittelyn jälkeen alueilla on usein järjestetty vielä useita esittelytilaisuuksia ja palaveria ennen varsinaisten haastatteluiden käynnistämistä. ELY-keskuksessa on jo valmistelujen varhaisessa vaiheessa tarpeellista nimetä vastuuhenkilö yritysharavaa haastatteluiden toteutukseen. ELY-keskuksessa käsiteltäviä asioita ennen varsinaisten haastatteluiden käynnistämistä ovat seuraavat asiat:

- haastatteluiden aikataulu
- haastateltavat toimialat
- jälkihoidon toimintamalli (vastuuhenkilöt, toiminnan järjestäminen)
- alueelliset kysymykset

ELY-keskus käy alueellaan keskustelut niiden toimistojen osalta, joihin yritysharavaa haastattelut kohdistuvat. ELY-keskus ja –toimistot määrittelevät vastuukysymykset tulosten hyödyntämisen osalta. Näiden keskustelujen pohjalta ovat syntyneet eri alueiden ”luurangot” eli jälkihoidon toimintamallit.

ELY-keskus organisoii haastatteluiden tulosten hyödyntämisen omalla alueellaan. KOTTI-hanke on kerännyt hyviä toimintamalleja eri alueilta. Haastatteluja käynnistävien alueiden käytössä on KOTTI-hankkeen toimesta kokemukset aikaisemmin toteutetuista haastatteluista ja eri alueiden tavoista organisoida toiminta yritysharavaa haastatteluiden hyödyntämisessä. Niillä alueilla, joissa yritysharavaa haastattelut toteutetaan toiseen kertaan, on ollut tarpeellista käsitellä asioita samalla tavalla kuin aluilla, joissa haastatteluja ei ole aikaisemmin toteutettu. Toimintamallin vakiintuminen ja automatisoituminen eivät tapahdu hetkessä.

Valmistelutyöt TE-toimistoissa

Ennen yritysharavaa haastatteluiden käynnistämistä on TE-toimistoissa järjestettävä useitakin tilaisuuksia, joissa yritysharavan toimintamallia esitellään. Varsinkin isommissa toimistoissa on tieto haastatteluiden käynnistämisestä välityttävä niillekin henkilöille, jotka eivät suoraan ole tekemisissä haastattelutulosten hyödyntämisen kanssa. TE-toimistoissa on esitelty yritysharavaa niin aamutunneilla eri vastuuhenkilöille. TE-toimistoissa on ELY-keskusten tavoin hyvä nimetä vastuuhenkilö. Vastuuhenkilön tehtävänä on koordinoita ja seurata TE-toimiston osalta tulosten käsittelyyn liittyviä asioita. Varsinkin isojen toimistojen osalta tämä asia korostuu.

Ennen varsinaisten haastatteluiden käynnistymistä TE-toimistoissa järjestetään usein palaveri, johon osallistuvat ne henkilöt jotka vastaavat haastattelutulosten käsittelystä. Joskus palaveri on yhdistetty yritysharavan käyttökoulutukseen.

Tiedottaminen ja sidosryhmäyhteistyö

ELY-keskusten ja -toimistojen kanssa käydään ennen yritysharavaa haastatteluiden käynnistämistä keskustelua haastatteluiden käynnistämiseen ja toteutukseen liittyvän tiedotuksen järjestämisestä. Vastuu tiedotuksesta on ELY-keskuksilla.

Ennen haastatteluiden käynnistämistä on myös hyvä tiedottaa sidos- ja yhteistyötahoja yritysharavaa haastatteluiden toteutuksesta. ELY-keskukset ja –toimistot ovat itsenäisesti järjestäneet palaveria yhteistyötahojensa kanssa, joissa ovat kertoneet käynnistyvistä haastatteluista ja niiden tavoitteista. Näiden neuvottelujen tavoitteena on keskustella haastatteluiden käynnistämiseen liittyvästä tiedottamisesta, mahdollisista yhteistyötarpeista palvelupyyntöihin vastaamisessa sekä tuloksien hyödyntämisestä. KOTTI-hankkeen edustaja on usein ollut asiantuntijana tällaisissa yhteistyötahojen kokouksissa.

Yritysyhteystietojen hankinta ja mitä niille tehdään

Keski-Suomen ELY-keskus, joka hallinnoi Euroopan sosiaalirahaston ESR:n osarahoittamaa Valtakunnallista KOTTI-hanketta, pyysi palveluntuottajilta 11.2.2009 jätetyssä tarjouspyynn-



nössä tarjouksia yritysysteystietojen toimittamisesta. Tarjouskilpailun tavoitteena oli löytää laadukas palvelun tuottaja, jolta voitaisiin hankkia joustavasti tarvittavat yritysysteystiedot KOTTI-hankkeen toteuttamia puhelinhaastatteluja varten. Ostettava palvelu on yritystietojen toimittamista alueittain (esimerkiksi kunta- tai maakuntataso) hankkeen kahden toimintavuoden aikana. (1.1.2009–31.12.2010) Tilastokeskuksen uuden toimialaluokituksen TOL 2008 mukaisesti.

Tarjouspyynnössä painotettiin että, tietojen tulisi olla mahdollisimman ajantasaiset. Haastattelujärjestelmään siirrettyä puutteelliset tiedot ilmenevät (puhelinnumerot), jolloin tilaaja maksaa vain ajantasaisista yritysysteystiedoista ja laskutus tapahtuu paikkansa pitävien yritysysteystietojen perusteella. Tarjouspyyntöön tulleet tarjouksista hyväksyttiin KOTTI-hankkeen tarpeisiin parhaiten soveltuva laadukkain ja kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous seuraavien kriteerien perusteella:

1. Toimitusvarmuus (painotus 25 %)
2. Toteuttajan resurssit ja kelpoisuus (painotus 35 %)
3. Hinta (painotus 40 %)

Tarjouskilpailun voitti Suomen Asiakastieto Oy, jonka tietokanta päivittyy useista eri lähteestä (muun muassa: kaupparekisteri, YTJ, yritykset itse, Tilastokeskus, Esmerk, kumppanit, oikeusrekisterikeskus, veroviranomaiset, käräjäoikeudet ja ulosottoviranomaiset, Fonecta).

Poiminnan tietosisältö

Kun alueen kanssa on päästy sopimukseen haastattelujen aloittamisesta ELY-keskus/TE-toimistoalueella, neuvotellaan ELY-keskuksen /TE-toimiston kanssa vielä toimialat ja alueet, jotka lähtevät haastattelukierrokselle ensimmäisinä. Pienemmät alueet lähtevät usein liikkeelle kaikilla toimialoilla kerralla kun taas isommat alueet (kuten esimerkiksi Tampere, Turku) ovat tehneet priorisointia ensimmäisinä haastatteluihin mukaan lähtevien toimialojen suhteen. Isojen alueiden priorisointitarve johtuu pääasiassa resursseista ja yritysten palveluvasteen turvaamisesta. Myös haastattelujen kestoilla on eroa: esimerkiksi Etelä-Pohjanmaan ELY-keskus halusi haastateltavaksi kaikki toimialat mahdollisimman nopeasti (haastattelut toteutettiin 20.3–

17.6.2009 välisenä aikana) kun taas esimerkiksi Tampereen TE-toimisto haastattelee vuoden 2009 puolella kaikki kauppa ja palvelut toimialalla olevat yritykset ja vuoden 2010 keväällä muut toimialat.

Kun toimialoista ja mukaan lähtevistä alueista on sovittu, tilataan yritysysteystiedot Suomen Asiakastieto Oy:ltä sähköpostitse. Tietosisältöön kuuluu seuraavat kriteerit:

- Y-tunnus
- Yrityksen virallinen nimi
- Kaupparekisterin rekisteröitymis-päivä
- Toimiala numero ja teksti (TOL 2008), 5-nro taso
- Puhelinnumero
- Yhteyshenkilö: toimitusjohtaja tai korkein juridinen vastuuhenkilö
- Käynti- ja postiosoite, postinumero ja postitoimipaikka
- Yrityksen toimipaikat (sivutoimipisteet)
- Kuntakoodi ja kunnan nimi
- Henkilöstön tarkka määrä tai luokkatieto sekä vuosi
- Liikevaihdon tarkka määrä tai luokkatieto sekä vuosi
- yrityksen kuuluminen ennakkoerintärekkisteriin = kyllä



Lisäksi muina rajauksina:

- mukaan myös yritysten sivutoimipaikat alueella vaikka yrityksen ”emopaikka” muualla kuin alueella¹
- mukaan myös yritykset ja toimipaikat joille ei löydy puhelinnumeroa²
- liikevaihto tuntematon yritykset jätetään tietueesta pois (näin pyritään rajaamaan yritykset vain aktiivisesti toimiviin yrityksiin, eli ”postilaitikkoyritykset” pyritään rajaamaan tietueesta pois). POIKKEUKSENA sellaiset yritykset joiden liikevaihto on tuntematon tai sitä ei ole, mutta yritysten kaupparekisteri pvm on 1.1.2008 alkaen. Näin pyritään varmistamaan että tietueessa on mukana myös uudet yritykset.³
- osuuskunnat pois
- yrityksen oikeudellinen muoto = luonnollinen henkilö pois⁴
- ry:t ja säätiöt pois, jos ei liikevaihtoa tai eivät kuulu ennakkoperintärekisteriin
- toimiala 68202 (asuntojen ja kiinteistöjen hallinta) pois
- pois myös Asunto-osakeyhtiöt (AOY), Asunto-osuuskunnat (AOK) sekä keskinäiset kiinteistöosakeyhtiöt (KOY)

- Toimiala 94910 (seurakunnat ja uskonnolliset järjestöt) pois
- Toimiala 84301 (kansaneläkelaitoksen vakuutustoiminta) pois

Suomen Asiakastieto toimittaa sähköpostin liitteenä vastausaineiston Excel-tiedostona/tiedostoina mahdollisimman nopeasti, noin kolmen päivän kuluessa tilauksesta. Aineisto poimitaan tilauksen tultua ajantasaisesta tietokannasta. Tiedostossa on yhdellä rivillä yrityksen yhden toimipisteen tiedot. Asiakastiedolla on mahdollisuus toimittaa aineisto myös cd:llä postitse, mutta sähköpostin liitetiedosto on nopeampi tapa toimia, varsinkin jos aineistossa huomataan puutteita/lisäyksen tarpeita, joita pyydetään Suomen Asiakastietoa täydentämään/tarkentamaan.

KOTTI-hankkeen projektitutkija käy läpi Suomen Asiakastiedon toimittamat tietokannat tarkistaen, että kaikki tietosisältökriteerit ovat mukana poiminnassa ja että tietueissa ei olisi mukana kriteereiltään poistettavia yrityksiä. Samalla projektitutkija tarkistaa, että mukana on kaikki tietueeseen pyydetty kunnat ja VAIN nämä kunnat

sekä tarkistaa, että toimialat ovat oikein ja kaikki on numeroitu. Projektitutkija vertaa myös Asiakastiedolta saatua yritystietuetta toimialakohtaisesti ToimialaOnlineen tietoihin. Pääsääntöisesti Asiakastiedon toimittama yritystietue on ollut yhteissummaltaan noin 80 prosenttia ToimialaOnlineessa olevista toimipaikoista. Lisäksi tarvittaessa tietuetta voidaan vielä tarkastella yhdessä ELY-keskuksen/TE-toimiston edustajien kanssa ennen tietueen eteenpäin lähettämistä Sentatel Oy:hyn, joka vie tietueen Lotus Notesin haastattelutietokantaan.

¹ Sivutoimipaikkojen liikevaihto- ja henkilöstöluokat ovat ajossa samat kuin emopaikan vastaavat tiedot. Tämä ei sinänsä haittaa varsinkaan henkilöstömäärän osalta, sillä haastattelija kysyy sen hetkistä henkilöstömäärää myös sivutoimipaikoilta ja näin oikea henkilöstömäärä saadaan päivitettyä tietokantaan

² Call-centerit etsivät näille yrityksille toimivan puhelinnumeron

³ ALViin kuuluminen olisi parhain aktiivisuuden mittari, mutta valitettavasti ALViin kuuluminen ei tule automaattisesti poimintavastaukseen kuten ennakkoperintärekisteriin kuuluminen.

⁴ Ovat ns. yksityisiä elinkeinoharjoittajia, jotka eivät kuulu kaupparekisteriin, mutta jonkin asteinen liikevaihtotieto löytyy tietokannasta

Kysymyslomake ja tietojen ohjaus palveluryhmiin

Kysymyslomake: toiminta ja luonne

Sähköinen kysymyslomake sisältää nyt 17 kysymystä alakohtineen sekä kolme alueellista kysymystä, jotka jokainen ELY-keskus saa määritellä itse. Kyselylomake on dynaaminen ja muotoutuu haastateltavan vastausten perusteella niin, että turhien kysymysten kysymistä vältetään (erilain piilotuksin ja hypyin haastateltavan vastausten perusteella). Kysymykset on pyritty laatimaan siten, etteivät ne ole liian tieteellisiä, vaan niihin pitää pystyä vastaamaan helposti. Samalla on vältettävä turhia kysymyksiä ja neuvontatilanteen syntymistä.

Ensimmäisenä haastattelija tarkistaa yrityksen yhteystiedot, sähköpostiosoitteen ja muut tiedot kuten onko kyseessä kenties pöytälaatikkoyritys, lopettanut yritys, rinnakkaisyritys, jota jo haastateltu yms.

1. Kysymys on johdatteleva. Tämä sen vuoksi, että vaikka tiedämmekin toimialaluokan, toimialaluokitus ei silti kerro välttämättä tarpeeksi yksityiskohtaisesti yrittäjän liiketoiminnan luonnetta. Yrittäjä voi tässä kertoa liiketoiminnan luonteesta tarkemmin.
2. Kysymyksen haastattelija täyttää ensimmäisen kysymyksen pohjalta. Jos kyseessä on yritys, joka kuuluu ensimmäisen kysymyksen vastauksen pohjalta teollisuuden toimialaan, haastattelija laittaa rastin kohtaan teollisuus jolloin haastattelukortti muuttuu siten, että tältä yritykseltä kysytään myös millainen tilauskanta yrityksellä on tällä hetkellä (kysymys nro 5). Tilauksentakysymys ei

tule näkyviin muille kuin teollisille yrityksille.

3. Kysymys kysytään kaikilta yrityksiltä
4. Kysymys kysytään kaikilta yrityksiltä
5. Kysymys kysytään vain teollisuuden yrityksiltä, muiden toimialojen yrityksille kysymys ei edes näy
6. Kysymys kysytään kaikilta yrityksiltä.
7. Kysymys kysytään kaikilta yrityksiltä
8. Kysymys kysytään kaikilta yrityksiltä. Monivalintakysymys. Jos yrityksellä on heti tarvetta uudelle työvoimalle tai lähiaikoina tarvetta uudelle työvoimalle kyselylomakkeeseen tulee näkyville kysymyskokonaisuus 8.1:

a) millaisiin työtehtäviin työvoimaa tarvitaan? Mitä työntekijän tulee osata?

- b) ammattinimike, määrä, työn tyyppi: kokoaikainen, osa-aikainen, kausityö. Kyselylomake on niin dynaaminen, että haastattelijan alkaessa syöttää ammattinimikettä, ohjelma tarjoaa valmiiksi mahdollisia ammatteja. Lisäksi ohjelman ”alla/takana” juoksevat pohjoismaisen ammattiluokituksen mukaiset ammattikoodit 3-nro tasolla. Ammattinimikkeen ja määrän syötön jälkeen haastattelija painaa vihreää nappia, jolloin nimike ja määrä siirtyvät kysymyksen alle. Tässäkin vaiheessa ammattinimikkeitä ja määriä voi muuttaa poistamalla ammattinimikkeen ja syöttämällä uuden.
- c) onko rekrytointia aloitettu?
- d) millainen on osaavan työvoiman

saatavuus?

- e) mitä rekrytointitapoja aiotte käyttää?
- f) oletteko kiinnostunut rekrytoimaan toimintaa supistavien yritysten irtisanottua työvoimaa?

Haastattelija voi kysymys numero 8 kohdalla laittaa myös rastin kohtaan: työtä tarjolla jatkuvasti, jos sopiva henkilö löytyy, jos keskustelussa yrittäjän kanssa käy ilmi että työtä olisi tarjolla, mutta sopivasta osaajaa ei ole löydetty. Nämä ovat ns. piilotyöpaikkoja.

Jos yrityksellä on vähentämistarve, kyselylomake muuttuu siten, että 8.1 kokonaisuuden sijaan haastattelijalle tulee näkyviin kysymyskokonaisuus 8.2. Ammattinimikkeiden syöttö tapahtuu samalla tavalla kuin 8.1 kysymyskokonaisuudessa on kuvattu. Jos yrityksellä ei ole työvoiman lisäys eikä vähentämistarpeita sekä kysymyskokonaisuudet 8.1 että 8.2 eivät näy haastattelijalle ja jäävät pois.

9. Kysymyskokonaisuus 9.1: a,b,c ja d kysytään automaattisesti niiltä yrityksiltä, jotka ovat ilmoittaneet kysymys nro 6 henkilöstö nyt yrittäjä mukaan lukien olevan enemmän kuin 1 henkilö. Ne yritykset, jotka ovat ilmoittaneet kysymys nro 6 henkilömääräksi 1, kysytään AINOASTAAN kohta e) Onko ensimmäisen työntekijän palkkaus ajankohtainen lähiaikoina. Tämä kysymys näkyy vain yhden miehen yrityksille. Kysymyskokonaisuus 9.2 kysytään VAIN sellaisilta yrityksiltä, joilla työvoiman vähentämistarve. Kysymyskokonaisuus näkyy haastattelijalle vain siinä tapauksessa, jos yrityksellä on vähentämistarve.

Yrityksen yhteystiedot

Yritys	_____	Kunta	_____
TE-toimisto	_____	Seutukunta	_____
Y-tunnus	_____	Tol2008	_____
Kaupparekisteripvm	_____	Yritysmuoto	_____
Toimipaikan nimi	_____	Nimi	_____
Lähiosoite	_____	Tehtävä yrityksessä	_____
Postinumero	_____	Sähköposti	_____
Postitoimipaikka	_____	Kotisivu	_____
Liikevaihto	_____	Puhelin	_____
Henkilöstöluokka	_____	Virheellinen numero	_____
Haastattelun tila	_____	Numerohaku	_____
Lisätietoa	_____	Uusi yhteys	_____
Päiväys	_____	Historia	_____
Valmistumispäivä	_____	Soittoloki	_____
Haastattelijan organisaatio	_____		
Projektitunnus	_____		
Haastattelijan nimi	_____		

Haastattelu

1. Millaista liiketoimintaa yritys tekee?

2. Yritys voidaan luokitella pääosin kuuluvaksi seuraavaan ryhmään

- ☐ Kauppa
- ☐ Palvelut
- ☐ Teollisuus
- ☐ Rakentaminen
- ☐ Julkiset palvelut
- ☐ Alkutuotanto

3. Miten arvioitte yrityksen kehittyvän seuraavan 12 kuukauden aikana?

- ☐ Kasvaa
- ☐ Ennallaan
- ☐ Supistuu
- ☐ Ei osaa sanoa

4. Miten nykyinen suhdannetilanne vaikuttaa yrityksen kannattavuuteen ja taloudelliseen asemaan?

- ☐ Ei vaikutusta
- ☐ Heikkenee
- ☐ Paranee
- ☐ Ei osaa sanoa

5. Millainen on tilauskanta tällä hetkellä?

- ☐ Korkea
- ☐ Normaali
- ☐ Alhainen
- ☐ Ei osaa sanoa

6. Paljonko henkilöitä työskentelee yrityksessä yrittäjä mukaan lukien?

7. Miten arvioitte henkilöstömäärän kehittyvän? Paljonko yrityksessä on työntekijöitä 2 vuoden kuluttua?

8. Millaisia työvoiman tarpeita on lähiaikoina?

- ☐ Heti
☐ Lähiaikoina
☐ Ei tarpeita
☐ Vähentämistarve

☐ Työtä tarjolla jatkuvasti, jos sopiva henkilö löytyy!

8.1 Jos on uuden työvoiman tarve:

a) Millaiseen tehtäviin työvoimaa tarvitaan? Mitä työntekijän pitää osata?

b) Nimike Määrä Numero

c) Onko rekrytointia aloitettu?

- ☐ Kyllä
☐ Ei

d) Millainen on osaavan työvoiman saatavuus?

- ☐ Hyvä
☐ Tyydyttävä
☐ Heikko
☐ Ei tiedossa

e) Mitä rekrytointitapoja aiotte käyttää?

- ☐ Työ- ja elinkeinotoimisto
☐ Mol.fi
☐ Muut työnvälitysyrietykset
☐ Oma haku

f) Oletteko kiinnostunut rekrytoimaan toimintaa supistavien yritysten irtisanottua työvoimaa?

- ☐ Kyllä
☐ Ei
☐ Haluaa lisätietoa

8.2 Jos on vähentämistarve:

a) Milloin vähentämistarve on ajankohtainen?

- ☐ Vuoden sisällä
☐ Puolen vuoden sisällä
☐ Heti
☐ Työntekijöitä on lomautettu
☐ Työntekijöitä on irtisanottu

b) Mistä ammateista työvoimaa vähennetään?

Nimike Määrä Numero

Työ- ja elinkeinokeskuksen palvelut

9.1. Tunteeko haastateltava palvelun?

a) Avoimen työpaikan vastaanotto / rekrytointi itsepalveluna ts työnantajan omat sähköiset asiointitunnukset

- ☐ Tuntee palvelun
☐ Haluaa lisätietoa

b) www.mol.fi sivusto (avoimet paikat + mainittava erityisesti cv-netti)

- ☐ Tuntee palvelun
☐ Haluaa lisätietoa

c) Ehdokkaiden esittely työnantajalle (eroon puhelin ja haastatteluruuhkasta)

- ☐ Tuntee palvelun
☐ Haluaa lisätietoa

d) Uuden työvoiman hankinta rekrykoulutuksen avulla TE-toimiston tuella.

- ☐ Tuntee palvelun
☐ Haluaa lisätietoa

e). Onko ensimmäisen työntekijän palkkaus ajankohtainen lähiaikoina?

- ☐ Kyllä
☐ Haluaa lisätietoa

9.2 Jos Yrityksellä on työvoiman vähentämistarve:

a) TE-toimisto tarjoaa työvoiman vähentämistilanteisiin muutosturvapalvelua. Onko palvelu teille tuttu?

- ☐ Tuntee palvelun
☐ Haluaa lisätietoa

b) Onko yrityksellä kiinnostusta kouluttaa valtion tuella nykyistä tai lomautettua henkilöstöä omissa tiloissaan ja omilla koneillaan?

- ☐ Kyllä
☐ Haluaa lisätietoa

10. Eläköityminen:

a) Montako henkilöä poistuu eläkkeelle vuoden sisällä?

b) 1-2 vuoden sisällä?

c) 2-5 vuoden sisällä?

11. Onko yrityksellä suunnitelma eläkkeelle jäävien korvaamisesta ?

- ☐ Kyllä
☐ Ei

Lisätietoja

12. Miten suhtaudutte hieman heikommalla työkyvyllä (osatyökykyinen/vajaakuntainen) olevien henkilöiden palkkaamiseen, jos palkkaamiseen olisi saatavissa taloudellista tukea?

- ☐ Kiinnostaa
☐ Työtehtävien räätälöinti mahdollista
☐ Haluaa lisätietoa
☐ Ei tarvetta

Lisätietoja vajaakuntoisen työvoiman käytöstä

13. Jatkossa odotetaan käytettävän yhä enemmän ulkomaalaistaustaista työvoimaa. Millaisia mahdollisuuksia ja tarpeita yrityksessä on?

- ☐ Mahdollista käyttää ulkomaalaistaustaista työvoimaa
☐ Suomen kielen taito pakollinen
☐ Kiinnostunut toimimaan kotouttamistyönantajana
☐ Ei työpaikkoja ulkomaalaistaustaisille
☐ Haluaa lisätietoa ulkomaalaistaustaisen työvoiman käytöstä

Lisätietoja ulkomaalaistaustaisen työvoiman käytöstä

14. Onko yrityksellä koulutus- tai kehittämistarpeita?

- ☐ Kyllä ☐ Ei

14 a) Mitkä seuraavista aihealueista ovat ajankohtaisia ?

	€	pv	Lisätietoja
<input type="checkbox"/> Talouden hallinta			
<input type="checkbox"/> Markkinointiosaaminen			
<input type="checkbox"/> Tietotekniikkaosaaminen			
<input type="checkbox"/> Työssä jaksaminen			
<input type="checkbox"/> Johtaminen			
<input type="checkbox"/> Oman toimialan/ammattialan koulutus			

14 b) Mitä ratkaisuvaihtoehtoja yritys aikoo käyttää yrityksen kehittämisessä ?

- ☐ Henkilöstön koulutus
☐ Yrityskohtainen konsultointi
☐ Muu

Lisätietoa

15. Onko yrityksenne aloittanut tai aloittamassa merkittävää tuotekehityshanketta?

- ☐ Kyllä
☐ Ei

Lisätietoa

16. Harjoittaako yritys tuontia tai vientiä?

- ☐ Kyllä
☐ Ei

1. Suunnitteletteko viennin aloittamista?		
2. Suunnitteletteko vientitoiminnan kehittämistä/lisäämistä?		
3. Suunnitteletteko rekrytointia ulkomailta?		
4. Jokin muu kansainvälistymiseen liittyvä suunnitelma, mikä?		

16 b) Haluatteko lisätietoja kansainvälistymiseen liittyvistä palveluista viennin kehittämiseksi?

- ☐ Kyllä
☐ Ei

Millaisesta palvelusta yritys on kiinnostunut?

17. Onko sukupolvenvaihdos tai muut omistusjärjestelyt ajankohtainen asia yrityksessä kolmen vuoden sisällä?

- ☐ Ei ajankohtainen
☐ Ajankohtainen heti
☐ Ajankohtainen lähivuosina
☐ Yritys myytävänä
☐ Haluaa lisätietoa

18. lisäkysymys

19. lisäkysymys

20. lisäkysymys

21. Nuorten työttömyys on taloussuhdanteiden vaikutuksesta lisääntynyt vuodessa yli 50%. Onko teillä mahdollista tarjota nuorille

- ☐ Oppisopimuspaikkaa
☐ Pidempiaikaista työtä
☐ Tilapäistä tai osa-aikaista työtä
☐ Työharjoittelupaikkaa
☐ Ei työpaikkaa tarjolla

22. Kiitos haastattelusta. Tietoja käytetään viranomaistoimintojen kehittämiseen, jotta yrityksille syntyisi parempaa ja osuvampaa palvelua tulevaisuudessa.

23. Yhteenveto

10. Kysymyskokonaisuus kysytään vain yrityksiltä, jotka vastanneet kysymykseen 6 henkilöstömääräseen yrittäjä mukaan lukien olevan enemmän kuin 1. Eli yhden miehen yrityksiltä tämä kysymys jää automaattisesti pois.
11. Kysymys tulee näkyviin vain siinä tapauksessa, jos kysymyskokonaisuuteen 10 on vastattu että yrityksellä on eläkkeelle jääviä työntekijöitä. Yhden miehen yritykset eivät myöskään vastaa tähän kysymykseen.
12. Kysymys kysytään kaikilta yrityksiltä
13. Kysymys kysytään kaikilta yrityksiltä. Haastattelijoiden saamien ohjeiden mukaisesti vaihtoehtoja: ei työpaikkoja ulkomaalaistaustaisille ei luetella yrittäjälle vaihtoehtona, vaan haastattelija laittaa kohtaan rastin, jos keskustelun yhteydessä on rivien välissä aistittavissa, ettei ulkomaalaistaustaiselle työntekijällä ole mahdollisuutta työllistyä yritykseen.
14. Kysymys kysytään kaikilta yrityksiltä. Jos yrittäjä vastaa kysymykseen: kyllä, haastattelukortti muotoutuu niin, että yrittäjältä kysytään kysymyskokonaisuudet 14a ja 14 b. Jos yrittäjä on vastannut kysymykseen ei, kysymyskokonaisuudet 14a ja 14b eivät näy kysymyslomakkeessa. 14 b alakohtakysymys: mihin ammattinimikkeisiin ammattialan koulutus liittyy, ei tule näkyviin, jos 14 a kohdassa ei ole rastia oman toimialan/ammattialan kohdalla.
15. Kysymys kysytään vain yrityksiltä, jotka vastanneet kysymykseen 6 henkilöstömäärä yrittäjä mukaan lukien olevan enemmän kuin 1.
16. Kysymys kysytään vain yrityksiltä, jotka vastanneet kysymykseen 6 henkilöstömäärä yrittäjä mukaan lukien olevan enemmän kuin 1. Jos yritys vastaa harjoittavansa vientiä kysytään alakohdat: 2,3, ja 4.

Jos yritys vastaa kysymykseen nro 16 ei, kysytään alakohdat 1,3 ja 4.

Riippumatta siitä, onko yritys vastannut kysymykseen 16 kyllä tai ei, kysytään 16b kaikilta yrityksiltä, joiden henkilöstömäärä on kysymys numero 6 perusteella enemmän kuin 1.

17. Kysymys kysytään kaikilta yrityksiltä.

Lisäksi haastattelukorttiin kuuluu 3 alueellista jokaisen ELY-keskuksen sen hetkisiin tietotarpeisiin soveltuvaa ja itse miettimää kysymystä.

Palveluryhmät: poiminnansäädöt

Tulosten hyödynnettävyyden parantamiseksi, yritysharavaan on muodostettu palveluryhmiä, jotka poimittavat yritysten erilaisten vastausten ja tarpeiden perusteella. Palveluryhmiin tunnistetaan haastattelussa tallennettujen tietojen perusteella yrityksiä, joiden arvioidaan tarvitsevan tietynlaisia palveluja. Palveluryhmien kautta ELY-keskusten ja -toimistojen on helpompi tarttua haastatteluilla kerättyyn tietoon ja suunnata palveluja yrityksille. Palveluryhmistä muodostuu alueellisille toimijoille työlistoja, joiden perusteella yrityksiin voidaan ottaa yhteyttä. Palveluryhmistä ja niiden suodatuskriteereistä on kerätty kokemuksia. Jo matkan varrella on tehty paljon muutoksia palveluryhmien suodatuksiin.

Yritysharavan taipaleella on ollut useita tapoja käytössä miten palveluryhmiä on koottu esim:

- Eläköityminen
- Investointi- ja kehittämisrahoitus
- Kansainvälistyminen
- Liiketoimintaosaaminen/suunnitelmat
- Maahanmuuttajataustaisten työllistäminen
- Osaamisen kehittäminen
- Sukupolvenvaihdos
- Muutosturva
- Palvelumarkkinointi
- Vajaakuntoisten työllistäminen
- Yhteishankintakoulutus
- Työpaikka-aktivointi
- Investointisuunnitelmat
- Piilotyöpaikat
- Työvoimatarve
- Toimitilaraajat
- Tutkimus- ja tuotekehitys
- Metsäbotnia

Yrityksen poimittumista eri palveluryhmiin voidaan säätää TE-toimistojen/ELY-keskusten tarpeiden mukaisesti. Kriteereistä keskustellaan aina ELY-keskuksen kanssa etukäteen. Jos haastattelujen edetessä näyttää siltä, että yritykset poimittuvat liian ”löysin” kriteerein eri palveluryhmiin, voidaan korjaavia liikkeitä tehdä ja kriteereitä kiristää myös jälkikäteen. Yleensä pienemmät TE- toimistot haluavat löysemmät palveluryhmittelyyn vaikuttavat poimittumiskriteerit kuin isommat toimistot, jotka selkeästi haluavat tiukemmat kriteerit.

Palveluryhmittelyt ja niihin vaikuttavia kriteereitä esimerkiksi Pohjois-Pirkanmaan TE-toimiston alueella olivat seuraavat:

- **TYÖVOIMATARVE**
 - Heti paikat
 - Riippumatta siitä onko yritys käynnistänyt rekrytoinnin tai mitä rekrytointikanavia aikoo käyttää
- **TYÖPAIKKA-AKTIVOINTI**
 - Työvoiman tarve lähiaikoina
 - Riippumatta siitä onko yritys käynnistänyt rekrytoinnin tai mitä rekrytointikanavia aikoo käyttää
- **PIILOTYÖPAIKAT**
 - Vastannut, että ”töitä tarjolla aina, jos sopiva henkilö löytyy”
 - JA
 - Ilmoittanut EI TARPEITA rekrytointikysymyksessä
- **YHTEISHANKINTAKOULUTUS**
 - Haluaa lisätietoa ”uuden työvoiman hankinta rekrytointikoulutuksen avulla”
 - TAI
 - Haluaa lisätietoa ”Onko yrityksellä kiinnostusta kouluttaa valtion tuella nykyistä tai lomautettua henkilöstöä...”
 - JA
 - Työvoiman tarve lähiaikoina
 - TAI
 - Henkilöstömäärä kahden vuoden päästä enemmän kuin nyt
 - TAI
 - Henkilöstön vähentämistarve

• OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

- Haluaa lisätietoa koulutusorganisaatiolta: ”Onko henkilöstöllä tarvetta Oman ammattialan koulutukseen?”

TAI

- Haluaa lisätietoa koulutusorganisaatiolta: ”Onko tarvetta muuhun yrityksen tai henkilöstön kehittämiseen liittyviin palveluihin?”

• TUTKIMUS JA TUOTEKEHITYS

- Haluaa lisätietoa: ”Onko teillä kiinnostusta yritystä kehittäviin tutkimus tai kehityshankkeisiin/projekteihin?”

• MAAHANMUUTTAJATAUSTAISTEN TYÖLLISTÄMINEN

- Haluaa lisätietoa maahanmuuttajataustaisen työvoiman palkkauksesta

• VAJAAKUNTOISTEN TYÖLLISTÄMINEN

- Haluaa lisätietoa hieman heikommalla työkyvyllä olevien henkilöiden palkkauksesta
- Kysymyksessä tiedustellaan ensin yrityksen yleistä kiinnostusta, sitten mahdollisuutta räätälöidä työtehtäviä ja viimeiseksi on mahdollisuus pyytää lisätietoja.

• ELÄKÖITYMINEN

- Yrityksestä on jäämässä henkilöitä eläkkeelle viiden vuoden aikana
- Kysytään: Eläkkeelle jäävien määrää vuoden sisällä, 1-2 vuoden sisällä ja 3-5 vuoden sisällä

• MUUTOSTURVA

- Haluaa lisätietoa: ”TE-toimisto tarjoaa työvoiman vähentämistilanteisiin muutosturvapalvelua...”

TAI

- Työvoiman vähentämistarve

• SUKUPOLVENVAIHDOS

- Vastannut kysymykseen ”onko sukupolvenvaihdos tai muut omistajajärjestelyt ajankohtainen asia yrityksessä?”
- Ajankohtainen heti
- Ajankohtainen lähivuosina
- Yritys myytävänä
- Haluaa lisätietoa

• KANSAINVÄLISTYMINEN

- Haluaa lisätietoa ” Oletteko käyttäneet julkisia palveluja kansainvälistymisen tukena?”

TAI

- Haluaa lisätietoa: ”Onko yrityksellä kansainvälistymissuunnitelmia?”

• PALVELUJEN MARKKINOINTI

- Haluaa lisätietoa jostakin TE-toimiston palvelusta, jotka on eritelty haastattelulomakkeessa

Lisäksi Pohjois-Pirkanmaan TE-toimisto halusi myös oman palveluryhmänsä omasta alueellisesta kysymyksestä, joka koski yritysten liiketoimintasuunnitelmien päivittämistä.

Mahdollisia muita mietinnässä olevia palveluryhmittelyjä ovat esimerkiksi:

• KASVUYRITYSTEN TUNNISTAMINEN

- Yritys ilmoittaa kasvavansa
- Yritys ilmoittaa sen taloudellisen tilanteen paranevan
- Yritys ilmoittaa, että sillä on kahden vuoden päästä enemmän työntekijöitä kuin nyt
- Yritys ilmoittaa, että sillä on investointisuunnitelma
- Jos näistä tekijöistä täyttyy kolme, voidaan yrityksen arvioida olevan kasvu-uralla

• TAANTUVIEN YRITYSTEN TUNNISTAMINEN

- Yritys ilmoittaa, että sen toiminta supistuu tai ei osaa sanoa
- Yritys ilmoittaa sen taloudellisen tilanteen heikkenevän
- Yritys ilmoittaa, että sillä on kahden vuoden päästä vähemmän työntekijöitä kuin nyt
- Yritys ilmoittaa, että sen tilauskanta supistuu
- Jos näistä tekijöistä täyttyy kolme, voidaan yrityksen arvioida olevan ongelmissa

Palveluryhmien kriteerejä mietitään aina ELY-keskuksen ja TE-toimiston kanssa yhdessä. Joillakin toimistoilla / ELY-keskusalueilla on hieman eri kriteerit ja palveluryhmät kuin toisilla

ja näin ollen Pohjois-Pirkanmaan TE-toimiston lista on esimerkinomainen ja tehty vanhan kyselylomakkeen vastausvaihtoehtojen perusteella. Edellä kuvatus uuden kyselylomakkeen toiminnan luonne ja vastausvaihtoehdot tulevat jatkossa vaikuttamaan myös hankkeeseen liittyvien uusien alueiden palveluryhmittelyyn ja kriteereihin. Päämääränä on, että palveluryhmät tulisivat olemaan samat joka alueella (pois lukien alueelliset kysymykset, joista jokainen alue saa halutessaan palveluryhmittelyt), kriteerien tiukuus voi kuitenkin alueittain vaihdella. Toiminnan kuvauksen liitteenä (liite 1) on 13.8. määritellyt kriteerit eri palveluryhmiin poimittumisesta uuden haastattelukortin pohjalta sekä prioriteettiä luokiteltua palvelutarpeeseen vastaamiselle. Prioriteetti 1= palvelutarpeeseen on heti vastattava, prioriteetti 2= palvelutarpeeseen vastattava lähiaikoina ja prioriteetti 3= palvelutarpeeseen vastaamisella ei ole kiirettä.



”Kaikki yritykset” -välilehdellä on koko haastattelijoiden tietokantaan viety yritysrekisteri. ”Tilan mukaan” -välilehdellä yritykset on lajiteltu sen mukaan, mikä on haastattelun tila. ”Puhelinvirhe” -välilehdelle on koottu ne yritykset, joiden puhelinnumero on todettu virheelliseksi ja haastattelijat ovat merkinneet yrityksen haastattelukorttiin, että numero on virheellinen. Haetut numerot välilehdellä seurataan virheellisten numeroiden päivitystä. CC:t hakevat erillisestä sopimuksesta yrityksille toimivaa puhelinnumeroa omien hakukavien avulla. Puhelinnumeroiden hausta maksetaan erillinen korvaus.

Haastattelija avaa yrityksen haastattelukortin haastattelulistalta, omista haastatteluista tai keskeneräisten listalta. Kysymyslomakkeesta ja sen toiminnasta sekä luonteesta on selvitetty tarkemmin kohdassa ”Kysymyslomakkeen toiminnan ja luonteen kuvaus, asioiden koostuminen palveluryhmiin: säädöt ja poiminnat” -kohdassa.

Haastattelijat merkitsevät haastattelun valmiiksi haastatteltuaan yrityksen tai keskeneräiseksi haastattelun tilan mukaan. Haastattelijat valitsevat ”Lopettanut yritys”, jos yritykseen saadaan yhteys ja yhteyshenkilö kertoo yrityksen lopettaneen toimintansa.

”Pöytälaatikkoyritys” merkitään siinä tapauksessa, että vastaaja ilmoittaa, ettei yrityksellä ole aktiivista toimintaa. Joissakin tapauksessa yrittäjällä saat- taan olla useita yrityksiä ja useamman yrityksen haastattelu voidaan tehdä samalla kertaa. Silloin haastattelija merkitsee ”Rinnakkaisyritys”. ”Kiel- täytyi” valitaan silloin, kun yrityksen edustaja ilmoittaa selvästi, ettei halua vastata kysymyksiin.

Contact Centereillä on käytössään ”Haastatteluseuranta” -osio. Haastatte- luseurantaan on koottu tietoja haastat- teluiden lukumääräisestä etenemisestä haastattelijojointain. Haastatteluseuran- nan toteuttaminen on ollut välttämätön- tä, koska CC:t eivät pysty seuraamaan haastatteluiden etenemistä omista järjestelmistään. Haastattelijat käyttä- vät haastatteluiden jokaisessa vaiheessa tietokantaa internet-pohjaisesti eikä haastatteluja tekevillä tahoilla ole tieto- ja haastatteluiden toteutumasta.

Haastatteluseurantaa on koottu tie- dot haastatteluiden etenemisestä tilan mukaan eli kuinka paljon haastatte- luista on saatu valmiiksi jne. Haastat- teluseurannassa on myös mahdollista seurata haastatteluiden etenemistä haastattelijojointain, päivämäärän mukaan sekä seurata haastattelijoiden tekemien yhteenvetomuistioden tasoa.

Haastatteluseurantaa käyttävät työnjohtajan tehtäviä hoitavat henkilöt kussakin Contact Centerissä.

Yritysharava				
Haastattelusta	Omist haastattelu	Keskeneräinen	Seurattavissa	Valmiit haastattelut
Nimi	Lähtöosoite	Pöytälaatikko	Postinumero	Puhelinnumero
247 Images Oy	Vuohelantie 14 B	Espoo	02960	040 5250974
430 AM Productions	Tasinkantie 14 Innopoli 2	Espoo	02150	020 1334545
Tasolies Oy	Kartanontie 3 G	Espoo	02360	040 7318610
AASP Technologies Oy	Marinenseläntie 28 B 3	Espoo	02320	0400898949
Aamo Design Oy	c/o Mckallanemi Kallaranta 19 D	Espoo	02150	040 701 2272
Aamoo & Exploration	Lamminkäntie 26	Varkaus	02880	09 2585365
Aava Oyj	Ristimäentie 40 C 16	Espoo	02320	040 5135006
Aava Oyj	Vesitienkatu 1	Espoo	02160	040 7782876
Aavikko Media Studio	Järvenkatu 7 C 342	Espoo	02150	040 7585080
Ac Eri Nordic Oy	Hämeentie 10 A 14	Espoo	02650	040 1830000, 044 520 0686
Ac Solvica Oy	Muuramäki 1 D 39	Espoo	02650	0455 385282
Adonnet Oy	Topellankatu 5 F 28	Espoo	02170	040 750 3943
Adonnet Oy	Punamäki 1	Espoo	02820	040 5478789
ACME CONSULTANCY Oy	Kallaranta 1 A 5	Espoo	02630	044 544 5259
Adon Office Oy	Sinikallantie 12	Espoo	02630	0400 841202
Adell Oy	Juuri 8 B 3	Espoo	02720	0400 497739
Adena Ky	Vides huvut 1	Espoo	02730	09 593744, 0408249919
Adexa Partners Oy / Outsource Espoo, Innopoli 2	Tasinkantie 14	Espoo	02150	040 8301756
Adora Technologies Oy	Tasinkantie 12	Espoo	02150	040 5928585
Adria Oy	Kivinkallantie 3	Espoo	02180	020 7177700, 020 7177520
ADP Base Systems Oy	Kuivatie 7 B Otuusaho Juhl	Espoo	02760	09 5052278, 0405581019
Adtech Finland Oy	Ramenseläntie 11 B	Espoo	02360	0405385687
Adtech Scandinavia Oy	Ramenseläntie 11 B	Espoo	02360	0405385687
AdiSoft Oy	Kivinkallantie 13	Espoo	02360	0405240110
AE-Tekninen Oy	Suvelantie 8 A 23	Espoo	02760	041 5307260
Agent Finland Oy	Kallaranta 3	Espoo	02150	0207 590271, 0405005067
Agent Technologies Finland Oy	c/o Panorama Tower, 14 krs. Helsinginmäki 3	Espoo	02600	0108552100
Agilium	Hopelankatu 6 G 52	Kirkkonummi	02410	040 775 7581
Ahola Design Oy	Espoonkatu 7 B 15	Espoo	02770	050 5274760
Ahola Marja Liisa	Näätäntie 11 C 21	Espoo	02200	040 5562564

Yrityksen nimi: AE INNOVATION	Kunta: Pudasjärvi
Yhystys: 20224173	Talutus: 71129
Toimipaikan nimi: AE INNOVATION	Yhteyshenkilö: Alpo Laakkonen
Lähtöosoite: JHRUUSVAUTIE 194	Tietävä yritys: Toimitusjohtaja
Postinumero: 02270	Sähköposti: alpo.laakkonen@gmail.com
Toimipaikka: SOTKAJÄRVI	Puhelin: 045 2630 780
Haastattelupäivä: 3.5.2011	Kotiosoite: _____
Päivämäärä: 13.4.2012	Yhteydenotto: 0
Haastattelija: Minna Savolainen	Uusi yhteys: <input type="checkbox"/>
Haastatteluvastuu: Endora	Virheellinen numero: _____
Lisätieto: _____	Puhelinnumeromuoto: <input type="text"/>
Haastattelun tila: Valmis	Selitys: _____

Haastattelu	Edellinen	Seuraava	Hae
Täydennä tiedot			
Seurattavissa			
Valmis			
Haastattelu			
Kaikki haastattelut			
		Yritys	
		10369	69,32%
		3069	29,60%
		451	4,33%
		221	2,13%
		182	1,76%
		211	2,03%
		6235	60,13%
		2498	16,70%
		2091	13,90%
		14958	100,00%

Toimijoiden tietokanta

Jokaisella yritysharavan käyttäjällä on oma henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Käyttäjillä on rajoitettu käyttöoikeus oman alueensa tietoihin. Käyttäjaoikeudet järjestelmään myönnetään KOTTI-hankkeen toimesta ja teknisesti käyttäjaoikeudet luo tietojärjestelmän ylläpitäjä. Käyttäjät kirjautuvat järjestelmään yritysharavan kotisivujen kautta oman alueensa yritysharava-tietokantaan. Kirjautumisen jälkeen avautuu perusnäkymä toimijoiden tietokantaan (alla oleva kuva). Toimijoiden tietokannassa on mahdollisuus tarkastella asioita eri tavoin. Vasemmassa reunassa olevista painikkeista pääsee tietokannan eri toimintoihin.

Kirjautumisen jälkeen kirjautujalle avautuu näkymä kaikista tietokantaan viedyistä yrityksistä. Yrityksiä on mahdollisuus hakea nimen, kunnan, seutukunnan tai toimialan mukaan. Haku tapahtuu kaikista haastattelulistoille viedyistä yrityksistä.

"Palveluryhmät" -painikkeen takaa löytyy TE-toimistoittain tai ELY-keskukselle muodostetut palveluryhmät ja palveluryhmiin tunnistetut yritykset. Palveluryhmät ovat tiedon hyödyntämisen ja alueen toimijoiden palveluvasteen kannalta yritysharavan tärkein työkalu. Palveluryhmistä on kerrottu tarkemmin "Palveluryhmät: säädöt ja poiminnat". Palveluryhmien tarkoituksena on tunnistaa yrityksistä erilaisia

palvelutarpeita ja segmentoida yrityksiä vastausten perusteella. Palveluryhmissä yrityksiä tunnistetaan useiden eri kysymysten ja kysymysvaihtoehtojen perusteella. TE-toimistot ja ELY-keskukset voivat käyttää palveluryhmiä työstöinä, joiden perusteella ne voivat suunnitella yritysten palvelua kerätyn tiedon perusteella.



"Tulokset" -painikkeesta pääsee tarkastelemaan kaikkien haastatteluiden tuloksia aihealueittain ja alueittain. Seuraavien aihealueiden osalta on muodostettu tuloskortit:

- haastattelumäärät
- työvoimatarve
- vähentämistarve
- eläkepoistuma
- vajaakuntoiset
- ulkomaalaiset
- ammattikoulutus
- muu koulutus
- yritysten kehitysnäkymät

Seuraavalla sivulla on esimerkkinä kaksi tulostaulukkoa. Ensimmäiseen taulukkoon on koottu toimistoittain lukumäärätietoja yritysten vastauksista työvoiman tarpeeseen liittyen. Taulukosta on myös mahdollista tarkastella yrityskohtaisia vastauksia.

"Palvelumuistiot" -painikkeesta pääsee tarkastelemaan palveluryhmien perusteella tehtyjä palvelumuistioita. Palvelumuistioilla seurataan sitä, miten ELY-keskus ja -toimistot vastaavat yritysten haastattelussa esittämiin palvelutarpeisiin. Oltuaan yhteydessä yritykseen ja selvitettyään yrityksen esille nostaman palvelutarpeen ELY-keskuksen ja -toimiston työntekijät merkitsevät palvelutarpeen käsitellyksi tai keskeneräiseksi.

"Palvelumuistiot" -osiossa seurataan palvelumuistioita. Käyttäjätunnuksen omaavat henkilöt voivat seurata itse tekimiään palvelumuistioita tai TE-toimistoittain voidaan seurata koko toimiston palveluryhmien tilaa. "Avoimet" -kohtaan on kerätty ne palveluryhmissä olevat yritykset, joita ei ole vielä hoidettu. "Kesken" -kohdasta löytyvät kaikkien niiden yritysten tiedot, joissa on tunnistettu palvelutarve ja palvelu on käynnistetty, muttei vielä kokonaan valmiiksi käsitelty. "Käsitelty" -kohdasta löytyvät kaikki ne yritykset, joiden palvelutarve on tunnistettu ja palvelutarpeeseen on vastattu.

Yritys	Käytössä	Postiosoite	Paikkakunta	Puh
014-Kulttuur Oy	Laituri 7	40100	Jyväskylä	0445701111/042 49521
13-tien Grilli Sirkka Kivinen	Lummei tukikatu 65	41410	Karkkari	040 7797520
1st Ray Marketing, Communications and Strategies	PL 28	40101	Jyväskylä	040 7718738
27 Crap Oy	Hakaniemi 2 A 4	40400	Jyväskylä	050 5347019
30 erta magic Oy	Välimerentie 31	40500	Jyväskylä	014 4401700
3doki Oy	Välimerentie 12	42300	Järvenpää	040 5722791, 044 547 7442 08
33 Consulting Oy	Välimerentie 26	40500	Jyväskylä	050 5813391
A-Henkilöstöpalvelut Ky	Kiväntienkatu 3 C	40100	Jyväskylä	050 4373385
A-Katapult Oy / Sivutoimipiste Alenkaari	Kotkankatu 34	41400	Ahtari	075323525
A-Katapult Oy / Sivutoimipiste Järvi	Peltitie 8	42100	Järvi	0405323531
A-Katapult Oy / Sivutoimipiste Jyväskylä	Kuopinkatu 2 A	40100	Jyväskylä	075323549
A-Katapult Oy / Sivutoimipiste Jyväskylä-Sipilänkatu	Ahtari 2	40100	Jyväskylä	075323510
A-Katapult Oy / Sivutoimipiste Kuru	Välimerentie 17	42100	Kuru	075323222
A-Katapult Oy / Sivutoimipiste Suolahti	Hakaniemi 6	44200	Suolahti	075323520
A-Katapult Oy / Sivutoimipiste Viikari	Hakaniemi 9	44500	Viikari	075323540
A-Suomi Oy	Peltikatu 77b	41500	Hartola	040 345842
A-Lab Oy	Laituri 3	42100	Kuru	040 42821
A-Lakito varustelu Ritta Lampinen	Peltikatu 2 B 4	43100	Saarijärvi	040 7251420
A-Puu Oy	Katunkatu 32	40800	Muuru	010 4255900
A-Sammalhuuhkko Oy	Ahtari 15	40100	Jyväskylä	014 678540



Yritysharava														
Työvoiman tarve														
Yhtiö	Henk.	Liiketoiminta	Rakennus	Maatalous	Teollisuus	Palvelut	Liikenne	Yhteisö	Yhteisö	Yhteisö	Yhteisö	Yhteisö	Yhteisö	Yhteisö
Yhtiö	155	590	391	192	159	268	125	221	225	53	654	391	88	745
Yhtiö	7	54	37	16	14	19	12	19	11	3	53	27	9	61
Yhtiö	35	192	109	58	44	63	62	72	63	14	189	118	12	227
Yhtiö	31	72	62	30	14	42	17	30	26	10	90	51	4	103
Yhtiö	58	173	111	56	68	98	8	66	92	18	212	137	48	231
Yhtiö	8	42	28	11	5	17	17	15	11	4	45	23	3	58
Yhtiö	16	57	44	21	14	29	9	19	22	6	66	36	12	73
Yhtiö	155	590	391	192	159	268	125	221	225	53	654	391	88	745

Yritysharava														
Yritysten näkymät														
Yhtiö	Henk.	Liiketoiminta	Rakennus	Maatalous	Teollisuus	Palvelut	Liikenne	Yhteisö	Yhteisö	Yhteisö	Yhteisö	Yhteisö	Yhteisö	Yhteisö
Yhtiö	2143	4487	836	432	799	4424	2213	482	820	3304	1017	194	36751.8	40306.9
Yhtiö	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1
Yhtiö	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1
Yhtiö	147	421	93	31	46	418	192	36	53	281	85	19	3429.8	3693.8
Yhtiö	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1
Yhtiö	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1
Yhtiö	629	1274	185	108	217	1148	704	127	237	1160	301	67	12791.8	14214.3
Yhtiö	5	0	1	0	0	4	2	0	0	4	2	0	27.5	37.5
Yhtiö	231	518	82	66	78	496	265	58	90	337	96	21	2855.3	3325.8
Yhtiö	810	1409	269	147	372	1519	581	163	321	1041	330	55	12381.9	13383.8
Yhtiö	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1
Yhtiö	96	271	61	20	24	253	145	26	58	214	64	16	1547	1665
Yhtiö	225	592	145	57	61	584	323	50	61	265	138	14	3723.5	3980.7
Yhtiö	2143	4487	836	432	799	4424	2213	482	820	3304	1017	194	36751.8	40306.9

”Haastattelumuistiot” -kohdassa lajitellaan haastattelut niin, että on helppo käydä läpi uusimmat haastattelut ja viimeksi haastatellut yritykset. Tässä kohdassa järjestetään valmiiksi tulleet haastattelut päivämäärän mukaan siten, että uusimmat haastattelut ovat ensimmäisinä. Taulukosta näkee haastattelun yrityksen nimen, milloin yritys on haastateltu sekä yhteenvetomuistion.

Tutkijan kammio

Alueellisten tilastokoosteiden ja valtakunnallisten vakioraporttien lisäksi varsinkin TE- toimistoista on esitetty toiveita toimistokohtaisista raporteista ja sellaisia on toimistoille koostettu projektitutkijan toimesta. Koosteet on viety yritysharavan kotisivuilta avautuvaan ”Tutkijan kammioon”, jonne pääsee TE- toimijoille annetuilla tunnuksilla. Tutkijan kammioon tallennetaan myös TE-toimijoiden hyödynnettäväksi alueiden haastattelujen valmistuttua ns. haastattelujen raakadata materiaali Excel-muodossa, jota TE- toimijat voivat hyödyntää mielensä mukaan ja

tehdä näin myös itsenäisiä koosteita ja listauksia. Raakadatatassa on mukana kaikki monivalintakysymysten vaihtoehdot eri sarakkeissa. Ennen raakadata-aineiston viemistä Tutkijan kammioon projektitutkija tekee haastatteluista ajon Lotus Notesin puolella, karsii aineistosta turhat sarakkeet (mm. haastattelijoiden itselle tekemät muistiinpanot, haastattelujen tilat, yms.) ja rivit (muutamia vääriä kuntia yms.) sekä muotoilee otsikot ymmärrettäviksi sekä muuttaa sarakkejärjestyksen luettavammaksi.(sarakkeet menevät kysymys- ja vastausvaihtoehtojärjestyksessä).

Muuten aineisto on käsittelemätöntä ja voi sisältää haastattelijoiden tekemiä inhimillisiä virheitä. Tutkijan kammiossa muistutetaan, että jokaisen käyttäjän vastuulla on tarkistaa lähdeaineiston kelpoisuus ja sen sopivuus kulloiseenkin käyttötarkoitukseen. Huomioitavaa on myös se, että raakadata materiaali on teksti muodossa (numerot tekstinä) eli jos aletaan lukuja summailla, kannattaa vaihtaa tiedot luvuiksi. Tämä teksti muoto on toimialaluokituksen takia: jos tol 5nro-taso olisi lukuina, poistaisi Excel automaattisesti ensimmäisen nollan pois ja näin maata-

louden, metsätalouden ja kalatalouden tuloksia olisi tutkijan näkökulmasta hieman vaikeampi tarkastella.

Tutkijan kammio toimii ikään kuin TE-toimijoiden sisäisenä intrana ja sinne voi kuka tahansa TE-toimija viedä myös omaa muokattua materiaalia muiden hyödynnettäväksi. Tutkijan kammioon on tallennettu muun muassa koulutusmateriaalia, yritysharavan palveluvasteen hoitomalleja eri alueilta, tiedotusmateriaalia, erilaisia alueellisia koosteita jne.

Tietokannan käyttäjien koulutukset

Yritysharavan tehokkaan hyödyntämisen kannalta on erittäin tärkeää panostaa sekä haastattelijoiden ja käyttäjien koulutuksiin. Molempien ryhmien käyttäjäkoulutuksissa perehdytään järjestelmän käytännön toiminnan opeteluun sekä yritysharavahaastattelujen toimintaan laajemmin. Koulutukset järjestetään siten, että koulutuksen ja varsinaisen käytön välille ei jää turhaa väliaikaa. Haastattelijat ja käyttäjät pääsevät heti koulutusten jälkeen tekemään käytännön toimenpiteitä järjestelmään.

Haastattelijoiden koulutus

Haastattelijoidenkoulutuksessa pääpaino on järjestelmän teknisen käytön lisäksi haastattelujen tavoitteen selvittämisessä haastatteliijoille. Koulutus kestää noin päivän. Koulutuksessa haastatteliijoille näytetään yksityiskohtaisesti järjestelmän toiminta ja toimintanäppäinten käyttö. Alla on otteita haastattelijoiden nuotituksesta järjestelmän tekniseen käyttöön liittyen.

Haastattelijoiden koulutuksen keskeisenä tavoitteena on luoda haastatteliijoille ymmärrys siitä, miten kysymykset tulee esittää ja miksi kysymykset esitetään. Haastattelijoiden kanssa käydään yksityiskohtaisesti läpi haastattelussa esitettävät kysymykset. Haastatteliijoille luodaan kuva siitä, mitä kysyttävillä kysymyksillä tarkoitetaan ja miten kysymykset tulisi esittää. Haastattelijat ovat puhelinhaastattelujen ammattilaisia, joten koulutuksissa keskustellaan parhaasta ja tehokkaimmasta tavasta esittää kysymys.

Haastattelun tila

- Haastatellaan = näkyy haastattelulistalla
- Kesken = näkyy vain omalla listalla
- Valmis = normaali loppuun suoritettu haastattelu. Kortti poistuu seuraavana yönä.
- Lopettanut yritys = yrityksen lopettamisesta saadaan tieto. Kortti poistuu.
- Pöytälaatikkoyritys = yrityksellä ei ole tällä hetkellä liiketoimintaa. Kortti poistuu.
- Rinnakkaisyritys = yrityksellä ei ole merkittävää itsenäistä toimintaa. Pääyrityksen nimi merkitään lisätietoihin. Kortti poistuu.
- Kieltäytyi = yritys ei halua antaa haastattelua. Kortti poistuu.
- Ei tavoitettu = yrityksestä ei tavoitettu yhteyshenkilöä, jolta olisi saatu tietoa yrityksen toiminnasta. Kortti poistuu.

Haastattelukortin hallinta

- Haastattelulistalta avataan yritys
- Jos haastattelu on mahdollista, edetään nuottien mukaan
- Jos haastateltava vastaa, mutta pitää sopia uusi aika, merkitään uusi yhteyspvm ja painetaan **Kesken**
- Ei vastaa => **Kesken**, jolloin yrityskerrasta jää merkintä. Voidaan myös merkitä uusi aika.
- Jos numero ei vastaa useista yrityksistä huolimatta, toimitaan kuten **Virheelinen numero** -kohdassa.
- Numero ei ole käytössä => **Virheelinen numero**, jolloin väärä numero tallentuu ja puhelinnumerokenttä tyhjenee
- Kun uusi numero on haettu, näkyy yritys haetuissa numeroissa

Esittely

- Tällä soittaa XXX XXX Työ- ja elinkeinokeskuksen toimeksiannosta Yritysharava-haastatteluja. Haastattelemme kaikki alueen yrittäjät ja selvitämme yritysten tarpeita ja tilannetta.
- Haastattelutulosten perusteella TE-keskus yhdessä kumppaniensa kanssa pystyy entistä paremmin palvelemaan alueen yrityksiä.
- Haastattelu vie aikaa noin 10 minuuttia. Aloittamme haastattelun?

Johdattelu

1. Millaista liiketoimintaa yritys tekee? (yrityksen tuotteet ja palvelut)
- Muutetaan esitetyt kentät kuvaamaan yrityksen toimintaa haastatteluvan ilmoittamassa muodossa.
 - Keskusteluun voidaan siirtyä esim. "Yrityksestä on meidän tietoihin merkitty toimialaksi xx xx. Millaista toimintaa se käytännössä teidän yrityksessänne tarkoittaa?"
 - Tavoitteena on saada lyhyt kuvaus yrityksen toiminnasta, tuotteista ja palveluista.

Haastattelijoiden koulutuksen yhteydessä käydään läpi haastatteluiden ”nuotitus”. Nuotitukseen on koottu keskeisiä ajatuksia kustakin esitettävästä kysymyksestä. Haastattelijoille esitellään koulutustilanteessa ja ”nuotituksessa” kysymysten taustoja sekä niitä toimenpiteitä, joita erilaiset vastaukset ja merkinnät haastattelukortissa aiheuttavat. Haastattelijoiden on tärkeää ymmärtää haastattelukorttiin tehtävien merkintöjen vaikutus. Asia havainnollistetaan haastattelijoille yritysharavan toimintamallin esittelyn ja palveluryhmien käsittelyn avulla.

Koulutuksen yhteydessä haastattelijoiden käyttöön toimitetaan lisämateriaalia helpottamaan ja tehostamaan haastatteluiden tekemistä. Haastattelijoiden käyttöön on esimerkiksi toimitettu pääosin Turun TE-toimistossa tehty ”Infopaketti palvelutarpeisiin vastaamiseksi”. Tästä info-paketista haastattelijat voivat opiskella sitä, millaisia palveluja esimerkiksi TE-toimistot ja ELY-keskukset tarjoavat. Koulutuksessa kiinnitetään huomiota myös siihen, että haastattelijat ovat tarkkoja sisältöön liittyvien faktojen antamisessa. Haastateltavalle ei saa antaa virheellistä tietoa.

Haastattelijoille järjestetään haastattelutyön käynnistämisen jälkeen koulutus-/laatupalautepäiviä. Näissä koulutuspäivissä kerrataan tehtyjen haastatteluiden kokemuksia ja palautteita. Haastattelijoiden kanssa käydään tässä yhteydessä läpi haastattelijakoh- taista palautetta haastatteluiden toteutamisesta. Laatupalautteesta on kerrottu tarkemmin tämän toimintasuunnitelman kohdassa ”Haastatteluiden laadun valvonta ja sen raportit”.

Käyttäjien koulutus

Käyttäjien koulutukseen osallistuvat kaikki ne henkilöt, joille myönnetään käyttöoikeudet yritysharava-tietokantaan. Koulutus on kestoltaan noin yhden päivän mittainen. Koulutus järjestetään mieluiten muutama päivä alueen haastatteluiden käynnistymisen jälkeen. Näin koulutuksessa voidaan koulutus- tilanne sitoa alueen omien haastattelutulosten hyödyntämiseen. Koulutuksen tavoitteena on haastattelijoiden koulutuksen tavoin luoda kuva yritysharavan toimintamallista ja opettaa järjestelmän tekninen käyttö.

Käynnistyskoulutuksen lisäksi käyttäjien koulutus- ja laatupalautepäiviä järjestetään säännöllisesti haastatteluiden edetessä.

Käyttäjien koulutuksessa käydään läpi haastattelutilanne ja haastattelukortti. ELY-keskuksen ja –toimiston käyttäjien tulee ymmärtää, miten haastattelut on tehty ja miten kysymykset on esitetty. Tiedon käsittelyn ja tiedon tulkinnan kannalta toimijoiden ymmärrys haastattelutilanteesta tehostaa jälkihoitoa. Alla on esimerkkejä toimijoiden koulutuksessa käytetystä materiaalista.

Yritysharavan tietojärjestelmä

- Haastattelijajärjestelmät tuottavat perustiedon yritysten tarpeista vakio- muotoisella haastattelulomakkeella
- Tieto siirtyy seuraavana päivänä toimijoiden käyttöön
- Jokaista TE-keskusaluetta kohti on oma tietokanta

Käyttötavat

- Palveluryhmät, joita järjestelmä muodostaa automaattisesti
- Tiedon omatoiminen hakeminen jotain tarvetta varten
- Strateginen työ
- Tiedon jalostaminen haastattelutulosten pohjalta

Toimijoiden koulutuksessa käsitellään erityisesti sitä, miten eri tavoin yritys-haravahaastattelujen tuloksia voidaan hyödyntää. Keskeistä tässä on palveluryhmien ja palveluryhmämäärittelyjen ymmärtäminen. Käyttäjien kanssa käydään yksityiskohtaisesti läpi, millä tavoin palveluryhmät määritellään eli mitkä tekijät määrittelevät palveluryhmiin ohjautumisen ja millaisia kokemuksia eri palveluryhmistä on muilla alueilla ollut. Alla on esimerkkejä palveluryhmien käsittelyyn liittyvästä koulutusaineistosta.

Työpaikka-aktivointi

- Valintaehdot
 - K 8 = lähiaikoina
 - 8.1 e) = Työ- ja elinkeinotoimisto
 - Palveluryhmän käsittely
 - TE-toimisto ottaa yhteyttä ja keskustelee tulevasta työvoimatarpeesta
 - Tuloksia
 - Työpaikkojen toteutumisessa toimistokohtaiset erot suuria
 - Työpaikkojen todellinen ajankoh- ta vaihdellut, myös heti-paikkoja on löytynyt
 - Hoidettu samalla TE-toimiston palvelumarkkinointia ja ohjattu esim. oppisopimusratkaisuihin
 - Muutoksia poimintaehdoissa
 - Priorisointi 2
 - 8.1 e) ehto poistetaan
 - Piilotyöpaikat
- (K 8 = Ei tarpeita + K 8 = Työtä tarjolla jatkuvasti, jos sopiva henkilö löytyy!)

Tuettu työllistäminen

- Valintaehdot
 - Haluaa lisätietoa hieman heikom- malla työkyvyllä olevien henkilöiden palkkauksesta
- Palveluryhmän käsittely
 - Yrityksiin on otettu yhteyksiä ja lähe- tetty palkkatukiesitteitä
- Tuloksia
 - Palveluryhmä melko suuri (Varsinais- Suomi 300 kpl), palveluryhmien käsit- tely jäänyt vajaaksi
 - Kyseessä ei ole varsinaisesti yri- tyksen tarve, vaan mahdollisuus TE- toimistolle
- Kehitettävää
 - Palveluryhmän poimintaa parannet- tava
 - Tiedon laajempi hyödyntäminen ja välittäminen projekteille
- Muutoksia poimintaehdoissa
 - Prioriteetti 2
 - K 12 = Haluaa lisätietoa ja työtehtävi- en räätälöinti mahdollista

Käyttäjien koulutuksessa ELY-keskuk- sen ja TE-toimistojen henkilöt ovat olleet erittäin kiinnostuneita muiden alueiden kokemuksista yritysharava- haastatteluiden toteutuksessa. Mahdol- lisuuksien mukaan toimijoiden kou- lutuksiin on otettu mukaan henkilöitä muilta alueilta, joilla on jo kokemusta haastattelutulosten hyödyntämisestä. Eri alueiden kokemuksia on jaettu muun muassa jakamalla aineistoja, joi- ta on tuotettu eri ELY-keskuksissa.

Esimerkiksi jälkihoidon toiminta- malli on herättänyt laajaa kiinnostusta eri aluilla. Erilaiset alueilla kerätyt info-paketit ovat olleet erittäin haluttu- ja kaikkialla. Sähköiset palveluaineistot ovat myös olleet haluttuja. Käyttä- jien koulutuksissa on yritysharava- järjestelmän lisäksi painotettu tulosten hyödyntämisen prosesseihin ja muiden alueiden kokemuksiin liittyviä asioita.

Käyttäjien koulutuksessa käydään läpi myös yritysharavan raportointiin liittyvät ominaisuudet ja ”Tutkijan kammion” käyttö sekä ominaisuudet. Tutkijan kammioon on kerätty sellaista aineistoa yritysharavan hyödyntämi- seen liittyen, jota eri ELY-keskukset ja – toimistot voivat hyödyntää. Rapo- rtoinnin osalta koulutuksessa esitellään vakioraportit. Yritysharavan raportoin- tia on kuvattu tarkemmin toiminnan kuvauksen kohdassa ”Raportointi: Alueelliset tilastokoosteet ja Valtakun- nalliset raportit”.

Haastattelujen laadun valvonta ja sen raportit

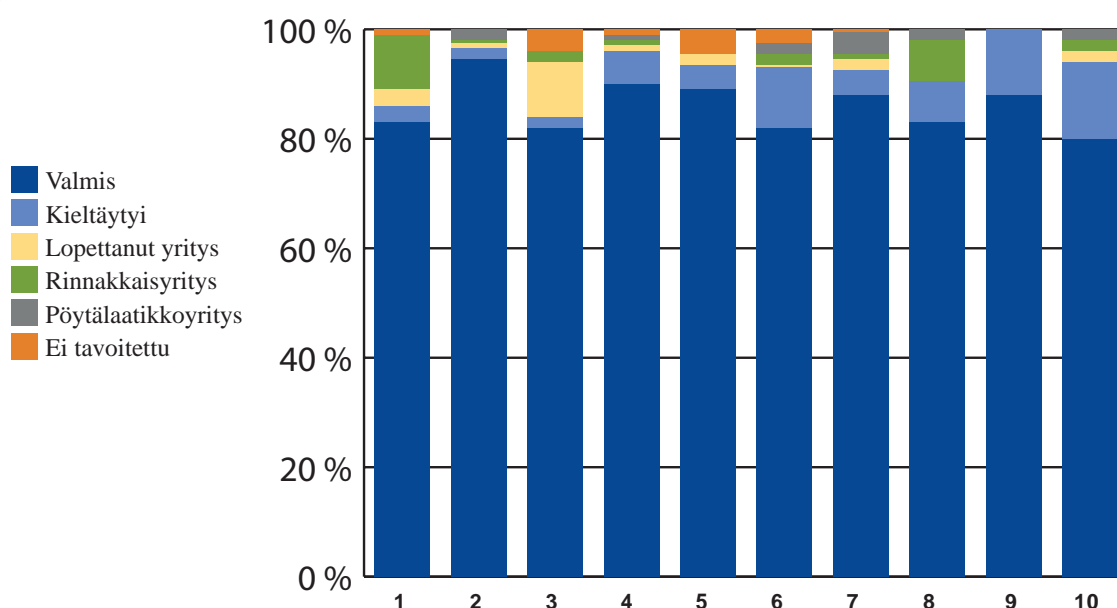
Neljästä yritysharava-haastatteluja tekevästä palvelutarjoajasta vain yhdellä oli ennen haastatteluiden käynnistämistä kokemusta yritysharava-toimintamallista. Haastattelijoiden työn seuraamiseen ja laadunvarmistukseen on kiinnitetty erityistä huomiota. Jatkossakin Yritysharava-toimintamallin onnistumisen kannalta haastattelijoiden

laadunvalvontaan liittyvien työkalujen edelleen kehittäminen on erittäin tärkeää. Tällä hetkellä neljän eri call-centerin haastattelujen laatua seurataan hankkeen toimesta haastattelijakohtaisesti viikoittain. Tämä on tärkeää, jotta suoranaisiin haastattelijoiden tekemiin virheisiin, väärin toimintatapoihin jne. voidaan puuttua mahdollisimman nope-

asti. Lotus Notesin Reconnin puolella saa tehtyä alue- ja haastattelijakohtaisia ajoja laadunseurantaa varten. Laadunseurannan tulokset tulostuvat suoraan Excelin puolelle haastattelijakohtaisiksi taulukoiksi ja kaavioiksi. Tällä hetkellä haastattelujen laatua seurataan viikoittain haastattelijakohtaisesti seuraavista aihealueista:

1. Haastattelun tilat (Huomiota kiinnitetään ennen kaikkea haastattelijakohtaisiin yritysten kieltäytymisprosentteihin.)

	Valmis	Kieltäytyi	Lopettanut	Rinnakkaisyritys	Pöytälaatikkoyritys	Ei tavoitettu	Total
1. Anne Hirvonen	72	3	3	6	0	1	85
2. Anne Kauppinen	322	10	6	2	7	0	347
3. Brigit Alanen	66	2	6	2	0	3	79
4. Essi Myyryläinen	198	11	3	3	3	2	220
5. Henna Parviainen	40	2	1	0	0	2	45
6. Kati Tikkanen	192	20	2	7	5	4	230
7. Miia Pulli	169	9	5	2	7	1	193
8. Minna Miettinen	51	4	0	4	1	0	60
9. Satu Laitinen	15	2	0	0	0	0	17
10. Toni Suhonen	211	34	7	8	4	1	265
Total	1336	97	33	34	27	14	1541



2. Yritysten sähköpostiosoitteiden huolellinen täyttö (Huomiota kiinnitetään haastattelijoihin, jotka ovat jättäneet sähköposti-osoitteen merkitsemättä.)

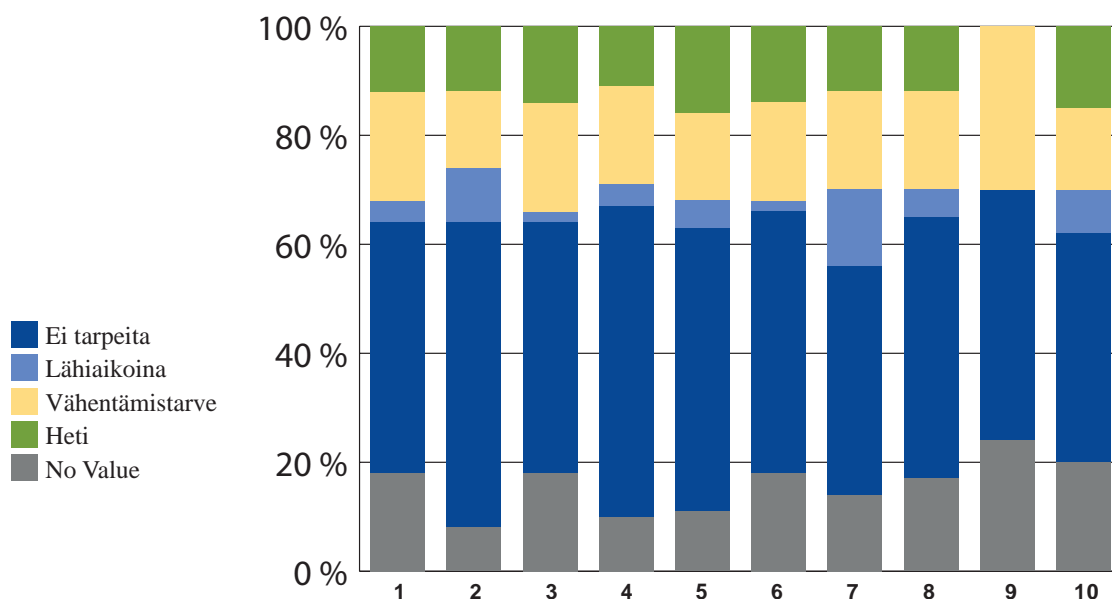
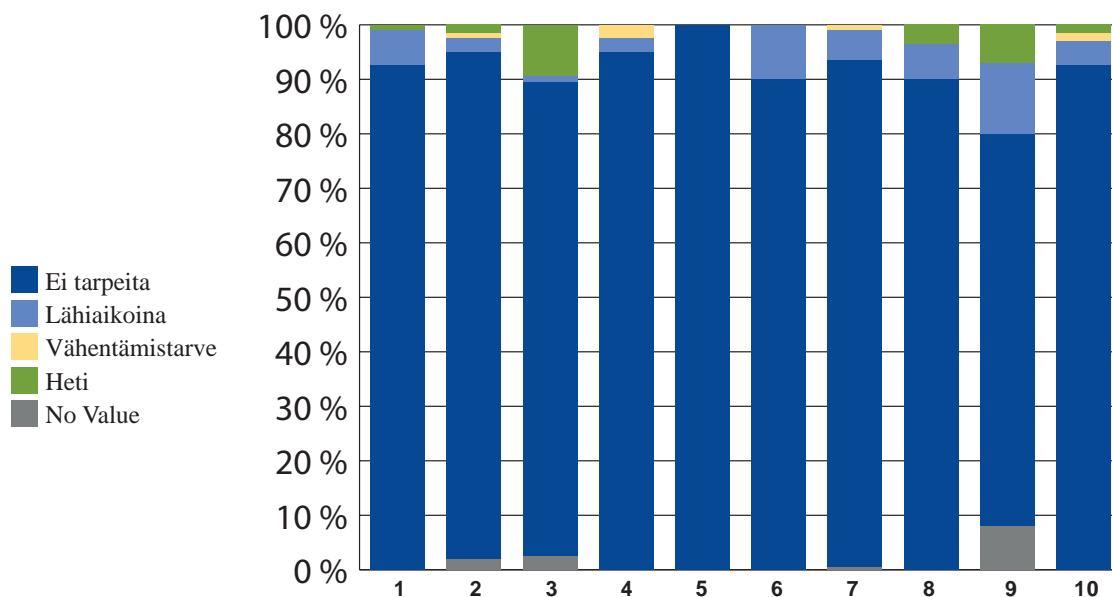
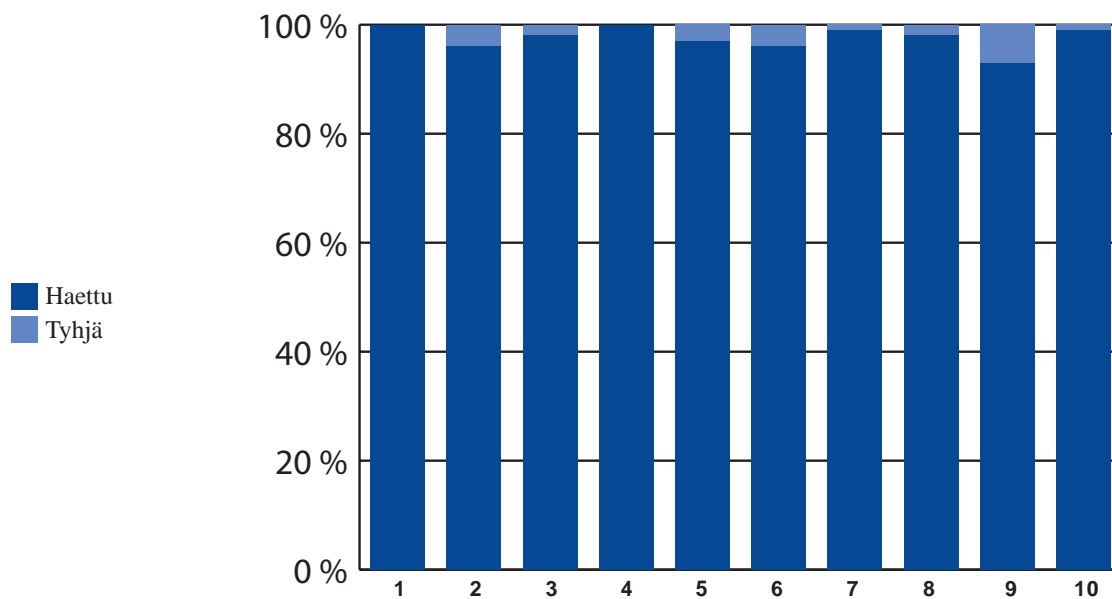
	Haettu	Tyhjä	Total
1. Anne Hirvonen	72	0	72
2. Anne Kauppinen	308	14	322
3. Brigit Alanen	65	1	66
4. Essi Myyryläinen	198	0	198
5. Henna Parviainen	39	1	40
6. Kati Tikkanen	184	8	192
7. Miia Pulli	168	1	169
8. Minna Miettinen	50	1	51
9. Satu Laitinen	14	1	15
10. Toni Suhonen	210	1	211
Total	1308	28	1336

3. Haastattelijoiden merkitsemät yritysten työvoimatarpeet (Huomiota kiinnitetään etenkin haastattelijoihin, jotka ovat jättäneet ko. kohdan kokonaan täyttämättä, sekä haastattelijoihin jotka eivät ole löytäneet ainuttakaan työvoimatarvetta jos haastattelujen kokonaismäärä on jo riittävän iso että voi olettaa edes jonkinlaisia tarpeita yrityksiltä löytyneen.)

	Ei tarpeita	Lähiaikoina	Vähentämistarve	Heti	No Value	Total
1. Anne Hirvonen	67	4	0	1	0	72
2. Anne Kauppinen	297	8	6	6	5	322
3. Brigit Alanen	57	1	0	6	2	66
4. Essi Myyryläinen	188	5	5	0	0	198
5. Henna Parviainen	40	0	0	0	0	40
6. Kati Tikkanen	173	19	0	0	0	192
7. Miia Pulli	159	7	2	0	1	169
8. Minna Miettinen	46	3	0	2	0	51
9. Satu Laitinen	11	2	0	1	1	15
10. Toni Suhonen	198	6	4	3	0	211
Total	1236	55	17	19	9	1336

4. Haastattelijoiden merkinnät yritysten kehitysnäkymistä 12 kk aikana (Huomiota kiinnitetään etenkin haastattelijoihin, jotka ovat jättäneet ko. kohdan silmiin pistävän usein täyttämättä.)

	Ennallaan	Ei osaa sanoa	Kasvaa	Supistuu	No Value	Total
1. Anne Hirvonen	41	3	17	11	13	85
2. Anne Kauppinen	190	36	54	37	30	347
3. Brigit Alanen	40	2	14	10	13	79
4. Essi Myyryläinen	126	8	38	26	22	220
5. Henna Parviainen	24	2	7	7	5	45
6. Kati Tikkanen	115	7	37	33	38	230
7. Miia Pulli	89	27	33	20	24	193
8. Minna Miettinen	32	3	10	6	9	60
9. Satu Laitinen	8	0	5	0	4	17
10. Toni Suhonen	113	24	39	35	54	265
Total	778	112	254	185	212	1541



5. Haastattelijoiden merkinnät nykyisen suhdannetilanteen vaikutuksesta (Huomiota kiinnitetään etenkin haastattelijoihin, jotka ovat jättäneet ko. kohdan silmiin pistävän usein täyttämättä.)

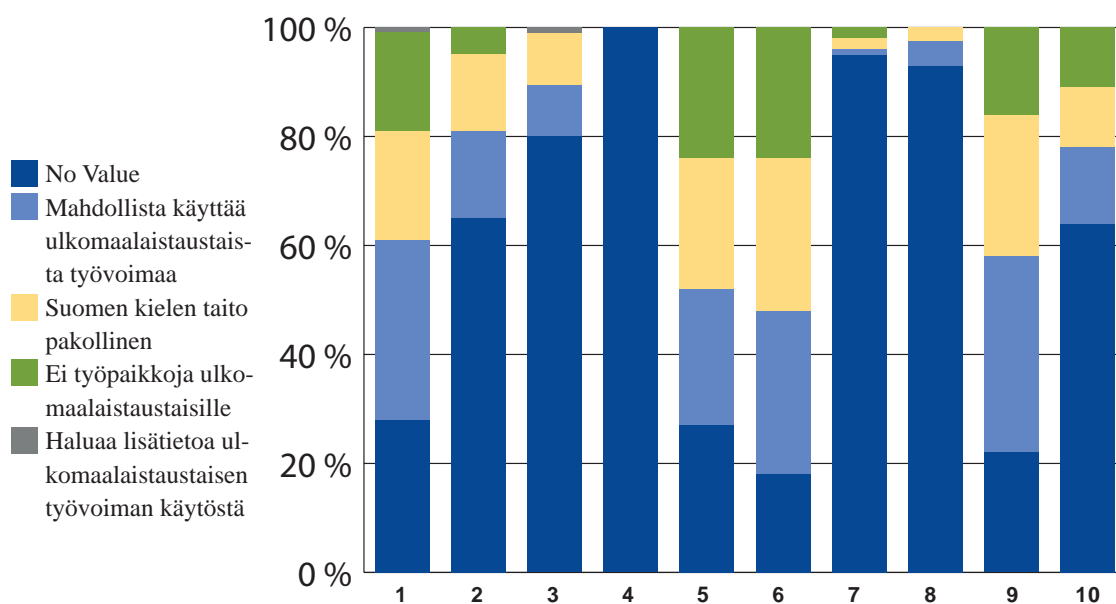
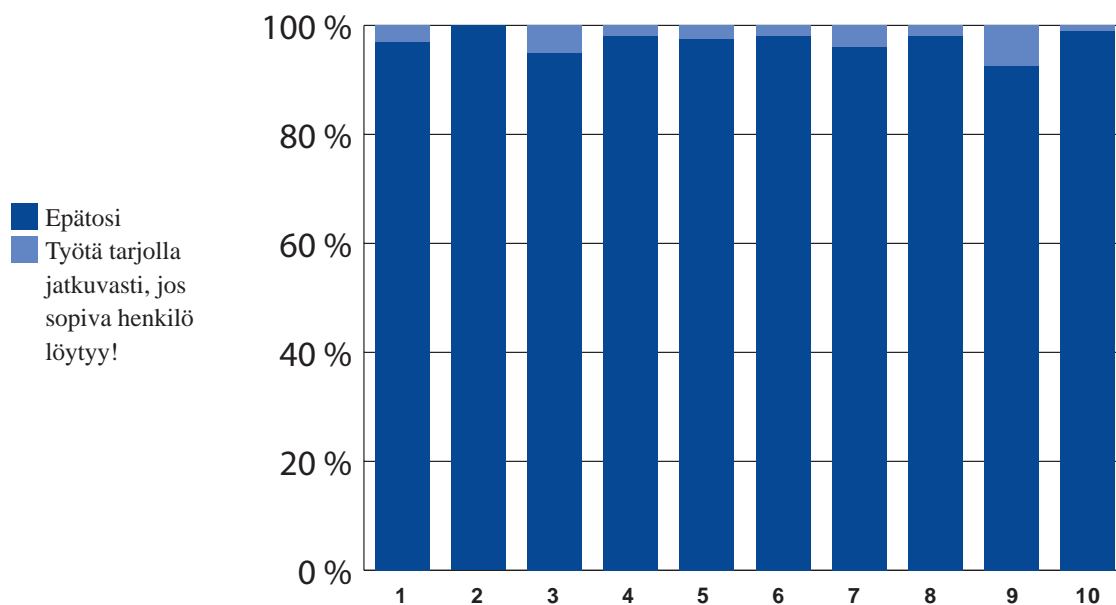
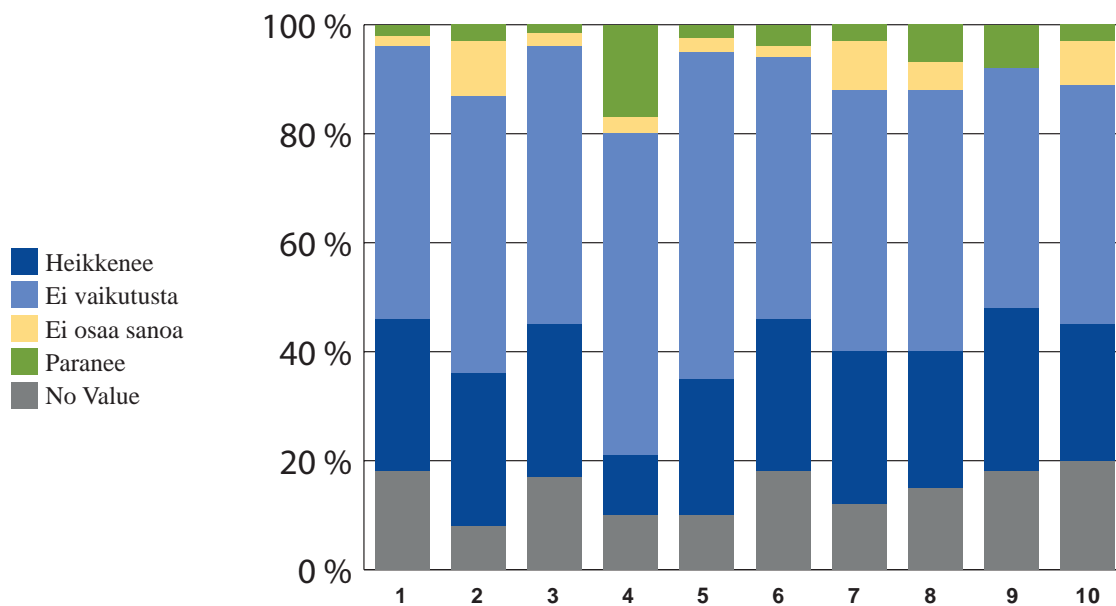
	Heikkenee	Ei vaikutusta	Ei osaa sanoa	Paranee	No Value	Total
1. Anne Hirvonen	25	41	2	2	15	85
2. Anne Kauppinen	94	177	36	10	30	347
3. Brigit Alanen	23	40	2	1	13	79
4. Essi Myyryläinen	25	129	7	37	22	220
5. Henna Parviainen	11	27	1	1	5	45
6. Kati Tikkanen	71	104	6	11	38	230
7. Miia Pulli	58	89	16	6	24	193
8. Minna Miettinen	15	29	3	4	9	60
9. Satu Laitinen	5	8	0	1	3	17
10. Toni Suhonen	64	120	21	6	54	265
Total	391	764	94	79	213	1541

6. Haastattelijoiden merkinnät ”piilotyöpaikoista” (Huomiota kiinnitetään esim. jos suuresta haastattelumäärästä huolimatta, haastattelijaa ei ole löytänyt piilotyöpaikkoja.)

	EPÄTOSI	Työtä tarjolla jatkuvasti, jos sopiva henkilö löytyy!	Total
1. Anne Hirvonen	70	2	72
2. Anne Kauppinen	321	1	322
3. Brigit Alanen	63	3	66
4. Essi Myyryläinen	194	4	198
5. Henna Parviainen	39	1	40
6. Kati Tikkanen	188	4	192
7. Miia Pulli	163	6	169
8. Minna Miettinen	50	1	51
9. Satu Laitinen	14	1	15
10. Toni Suhonen	209	2	211
Total	1311	25	1336

7. Haastattelijoiden merkinnät koskien ulkomaalaistaustaisen työvoiman palkkaamista (Huomiota kiinnitetään haastattelijoihin, jotka ovat jättäneet kysymyskokonaisuuden ”liian usein” täyttämättä. Huomiota kiinnitetään myös poikkeamiin kuten suuriin määriin merkintöjä: ”ei työpaikkoja ulkomaalaistaustaisille”, joka voi mahdollisesti kieltää haastattelijan omista negatiivisista asenteista.)

	No Value	Mahdollista käyttää ulkomaalaistaustaista työvoimaa	Suomen kielen taito pakollinen	Ei työpaikkoja ulkomaalais-taustaisille	Haluaa lisätietoa ulkomaalaistaustaisen työvoiman käytöstä	Total
1. Anne Hirvonen	30	35	22	19	1	107
2. Anne Kauppinen	263	60	53	24	1	401
3. Brigit Alanen	70	9	8	0	1	88
4. Essi Myyryläinen	219	0	1	0	0	220
5. Henna Parviainen	16	15	14	14	0	59
6. Kati Tikkanen	55	101	90	74	0	320
7. Miia Pulli	185	1	5	4	0	195
8. Minna Miettinen	57	3	2	0	0	62
9. Satu Laitinen	5	8	6	4	0	23
10. Toni Suhonen	188	46	32	30	0	296
Total	1088	278	233	169	3	1771



8. Haastattelijoiden merkinnät koskien hieman heikommalla työkyvyllä olevien palkkaamista (Huomiota kiinnitetään haastattelijoiden välisiin eroihin vajaakuntoisten mahdollisen palkkauksen suhteen. Tässä laadun seurantaraportissa ei pystytä vielä seuraamaan kuinka monelta haastattelijalta kysymyskokonaisuus jää täyttämättä, sillä vastausvaihtoehdoissa ei vielä ole mainintaa ettei asia yrittäjää kiinnosta.)

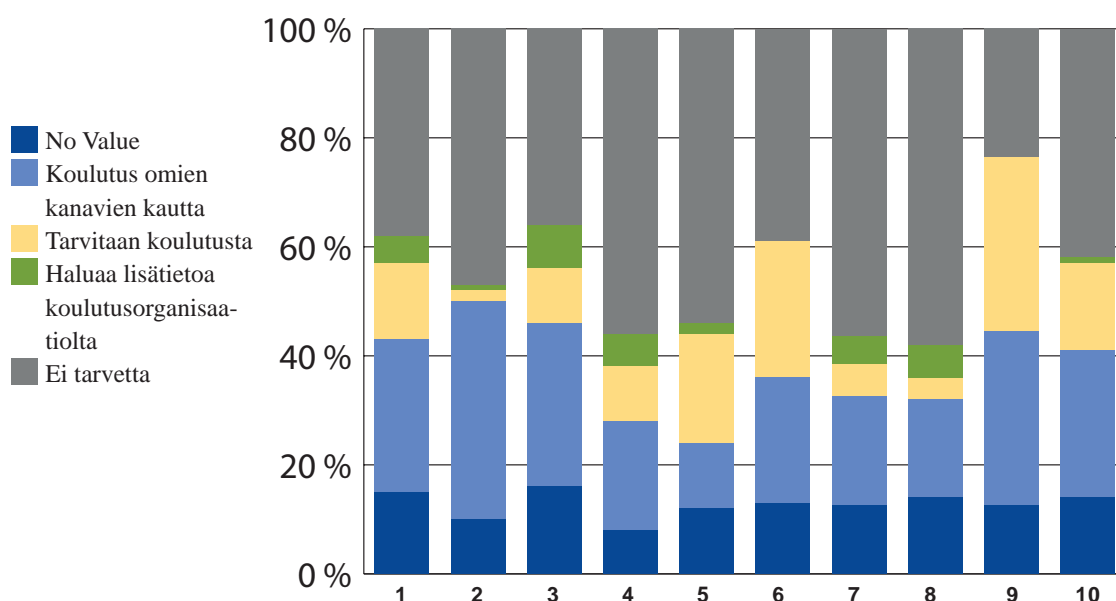
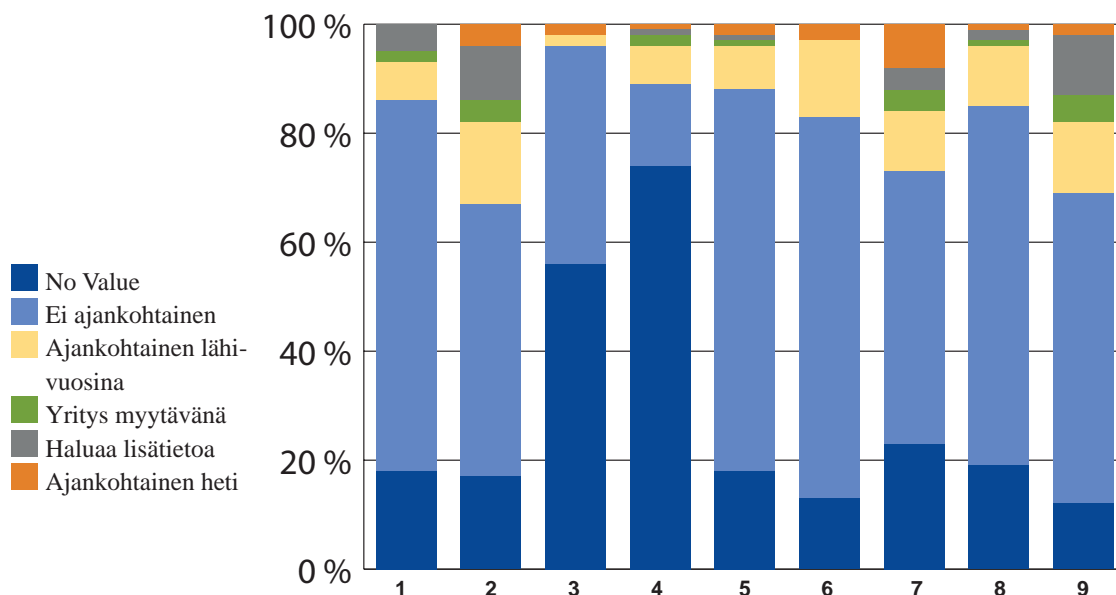
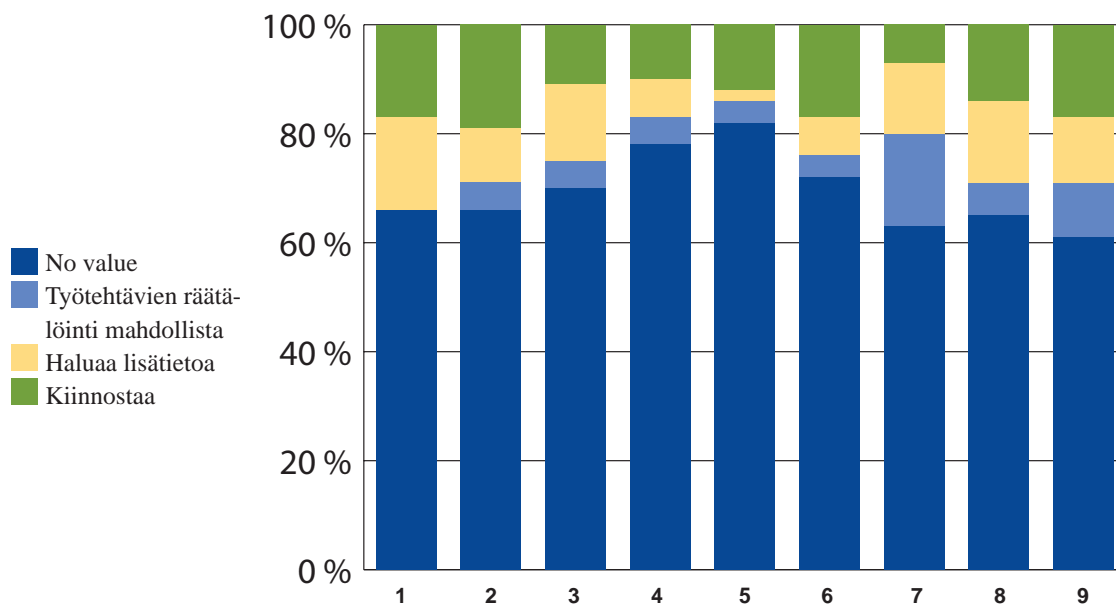
	No Value	Työtehtävien räätälöinti mahdollista	Haluaa lisätietoa	Kiinnostaa	Total
1. Lea Paavola	167	0	44	44	255
2. Minna Kruut	304	24	46	88	462
3. Ole Nerdrum	25	2	5	4	36
4. Raimo Kaila	93	7	8	12	120
5. Riitta Sinkkonen	219	10	7	30	266
6. Santeri Kuortti	98	6	10	23	137
7. Sarianna Nikkola	60	16	12	6	94
8. Tuula Sopenlehto	109	9	27	22	167
9. Vesa Kylkilähti	306	56	63	81	506
Total	1381	130	222	310	2043

9. Haastattelijoiden merkinnät koskien sukupolvenvaihdosta (Huomiota kiinnitetään ennen kaikkea haastattelijoihin, jotka ovat jättäneet kysymyskokonaisuuden täyttämättä, mutta myös haastattelijakohtaisiin eroihin.)

	No Value	Ei ajankohtainen	Ajankohtainen heti	Ajankohtainen lähivuosina	Yritys myytävänä	Haluaa lisätietoa	Total
1. Lea Paavola	46	170	0	17	6	12	251
2. Minna Kruut	82	251	17	62	22	43	477
3. Ole Nerdrum	20	14	1	1	0	0	36
4. Raimo Kaila	81	14	1	9	3	1	109
5. Riitta Sinkkonen	45	178	7	19	2	2	253
6. Santeri Kuortti	18	91	5	18	0	0	132
7. Sarianna Nikkola	19	47	6	8	4	4	88
8. Tuula Sopenlehto	30	108	2	15	1	4	160
9. Vesa Kylkilähti	59	281	14	67	26	45	492
Total	400	1154	53	216	64	111	1998

10. Haastattelijoiden merkinnät yritysten tarpeista oman ammattialan koulutukseen (Huomiota kiinnitetään haastattelijoihin, jotka ovat jättäneet kysymyskokonaisuuden täyttämättä. Huomiota kiinnitetään myös koulutustarpeiden löytämisen haastattelijakohtaisiin eroihin.)

	Koulutus omien kanavien kautta	Tarvitaan koulutusta	Haluaa lisätietoa koulutusorganisaatiolta	Ei tarvetta	No Value	Total
1. Anne Hirvonen	27	14	4	38	16	99
2. Anne Kauppinen	144	9	4	161	34	352
3. Brigit Alanen	27	8	6	32	15	88
4. Essi Myyriläinen	56	26	14	163	22	281
5. Henna Parviainen	7	10	1	29	6	53
6. Kati Tikkanen	71	79	1	112	39	302
7. Miia Pulli	41	13	12	115	25	206
8. Minna Miettinen	11	3	4	37	9	64
9. Satu Laitinen	8	8	0	6	3	25
10. Toni Suhonen	94	60	3	150	54	361
Total	486	230	49	843	223	1831



11. Haastattelijoiden merkinnät yritysten tarpeista muuhun koulutukseen (Huomiota kiinnitetään siihen, jos haastatteliijoilla on suuria eroja muun koulutustarpeen löytämisen osalta.)

	No Value	Markkinointi -osaaminen	Talouden hallinta	Työssä jaksaminen	Johtaminen	Tietotekniikka- osaaminen	Haluua lisätietoa kou- lutusorganisaatiolta	Total
1. Lea Paavola	281	29	22	22	17	29	20	400
2. Minna Kruut	513	70	61	59	59	72	108	834
3. Ole Nerdrum	27	3	4	4	0	4	4	42
4. Raimo Kaila	134	33	20	19	19	23	6	248
5. Riitta Sinkkonen	343	14	16	4	4	10	24	391
6. Santeri Kuortti	156	13	12	7	8	18	15	214
7. Sarianna Nikkola	60	6	9	2	7	12	21	96
8. Tuula Sopenlehto	134	5	6	4	7	9	14	165
9. Vesa Kylkilähti	555	79	74	12	35	60	75	815
Total	2203	252	224	133	156	237	287	3205

12. Haastattelijoiden merkinnät koskien kysymystä yritysten kiinnostuksesta kouluttaa valtion tuella nykyistä tai lomautettua henkilöstöä omissa tiloissaan ja omilla koneillaan (kysytään yrityksiltä siis vain, jos vähentämistarve) (Tässä laadun seurantaraportissa ei pystytä vielä seuraamaan kuinka monelta haastattelijalta kysymyskokonaisuus jää täyttämättä, sillä vastausvaihtoehdoissa ei vielä ole mainintaa ettei asia yrittäjää kiinnosta.)

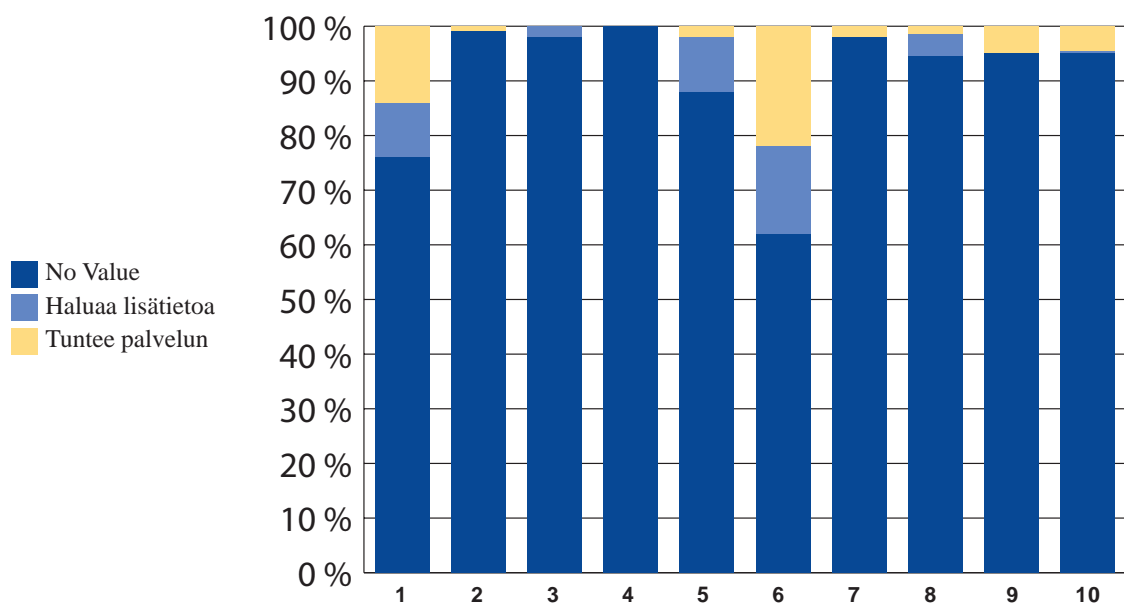
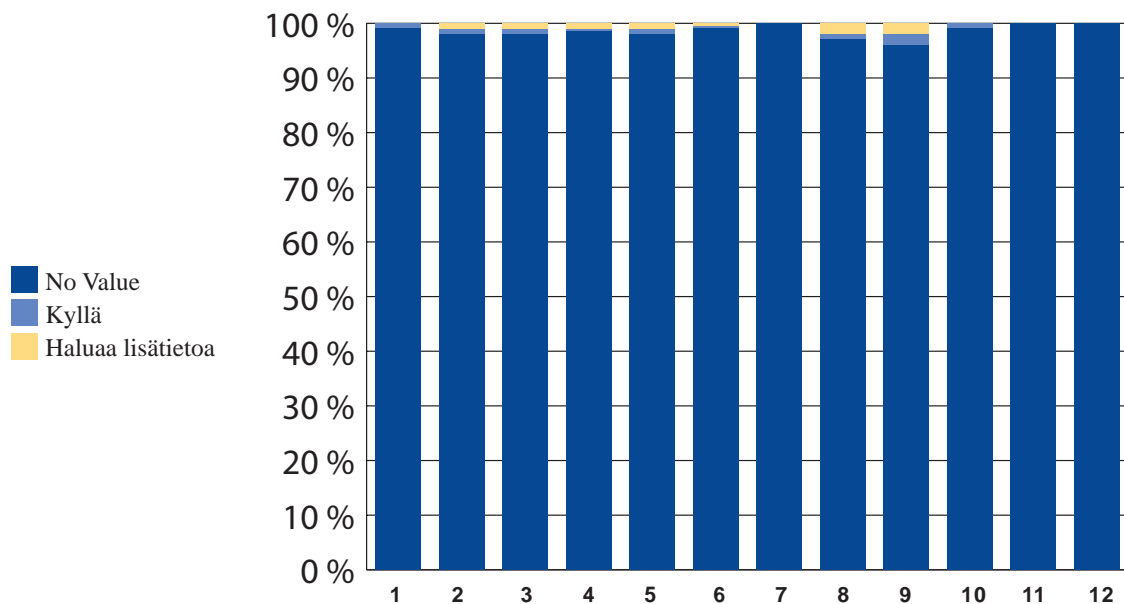
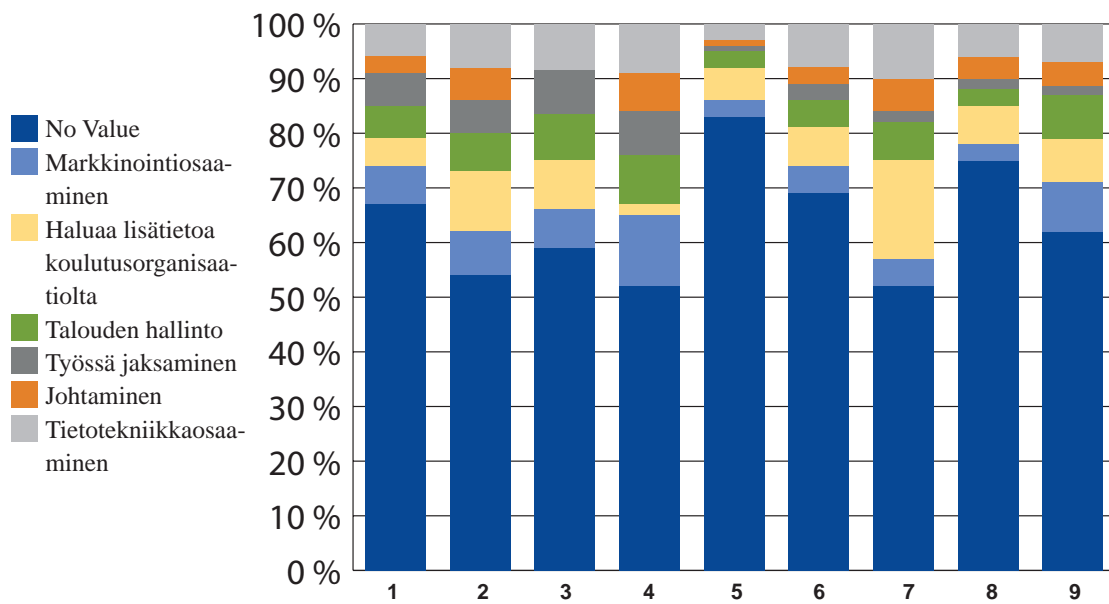
	No Value	Kyllä	Haluua lisätietoa	Total
1. Hanna Kuosmanen	1150	2	1	1153
2. Hanna Noropirtti	768	5	7	780
3. Kaija Kiiski	646	5	5	656
4. Marianne Kuusijärvi	923	3	5	931
5. Marjo Hiltunen	1134	10	12	1156
6. Mika Åke	893	2	2	897
7. Pirjo Agapov	222	0	0	222
8. Satu Halinen	526	6	9	541
9. Satu Sarkkinen	910	12	12	934
10. Sinikka Lehtikainen	1175	1	1	1177
11. Svetlana Kylmäsuu	441	0	0	441
12. Tapani Mantsinen	445	0	0	445
Total	9233	46	54	9333

13. Haastattelijoiden merkinnät koskien kysymystä tunteeko yritys mahdollisuuden uuden työntekijöiden hankkimiseen Rekry-Koulutuksen avulla TE-toimiston tuella.

	No Value	Haluua lisätietoa	Tuntee palvelun	Total
1. Anne Hirvonen	65	7	13	85
2. Anne Kauppinen	345	0	2	347
3. Brigit Alanen	77	2	0	79
4. Essi Myyryläinen	220	0	0	220
5. Henna Parviainen	40	4	1	45
6. Kati Tikkanen	146	35	51	232
7. Miia Pulli	187	0	6	193
8. Minna Miettinen	57	3	1	61
9. Satu Laitinen	16	0	1	17
10. Toni Suhonen	253	1	11	265
Total	1406	52	86	1544

Tässä laadun seurantaraportissa ei pystytä vielä seuraamaan kuinka monelta haastattelijalta kysymyskokonaisuus jää täyttämättä, sillä vastausvaihtoehdoissa ei vielä ole mainintaa ettei asia yrittäjää kiinnosta. Lisäksi haastattelujen laatua seurataan joillain alueilla kolmen alueellisen kysymyksen osalta. Periaatteessa laatua voidaan seurata kaikkien kysymysten osalta, mutta käytännön syistä laadun seuranta kannattaa yhdenmukaistaa vain tiettyihin avainkysymyksiin jokaisen alueen ja call-centerin osalta.

Laatua seurataan myös projektitutkijan raakadatamateriaalista tekemien yhteenvetojen kautta. Raakadatamateriaalista selviää nopeasti jos haastattelija ei ole täyttänyt kaikkia kohtia kysymyslomakkeesta. Tämä seuranta on kuitenkin toisarvoinen varsinaiseen haastattelijan työn laadunseurantaan verrattuna, sillä laadunseurannassa korostuu varhaisen puuttumisen periaate, mikä ei ole mahdollinen raakadatamateriaalin suhteen alueen tulosten raportoinnin yhteydessä kun suurin osa haastatteluista on jo tehty.



Yrityshaastatteluiden tulokset ja niiden käsittely

Alueelliset tilastokoosteet ja valtakunnalliset raportit

Yritysharavan internetsivuilla on kaikkien nähtävillä Yritysharavasta poimittuja raportteja.⁵ Joka päivä klo 17 päivittyvät raportit ovat nähtävissä osoitteessa www.yritysharava.fi. Raportit on jaettu kahteen eri osioon: alueelliset tilastokoosteet ja valtakunnalliset raportit. Taulukoissa näkyy haastattelujen yritysten määrät, millä alueella haastattelut on tehty sekä toimintamallin perustuminen keskitettyyn puhelinhaastattelutoimintaan. Lisäksi raportteihin ja tilastokoosteisiin on tarkoitus tulostua haastatteluajankohdat eli esimerkiksi Etelä-Pohjanmaan ELY-keskuksen osalta teksti: Yritysharavointi on toteutettu 20.3–17.6.2009 välisenä aikana. Raportteja päivittyy viidestä eri aihealueesta tilastokeskuksen toimialaluokituksen 2008 yleisimmällä pääluokatasolla (kirjaintaso).

Lisäksi raportteihin on suunnitteilla vielä yksi uusi ”taulu”, josta näkyisi haastattelujen sen hetkinen eteneminen toimialoittain. Näin lukijan on helppo seurata kuinka paljon järjestelmään on syötetty yrityksiä ja kuinka monta prosenttia yrityksistä on jo haastateltu.

Valtakunnalliset raportit tuotetaan samoista aihealueista kuin alueelliset tilastokoosteet. Valtakunnallisten raporttien osalta tutkijatyöryhmän

keskusteluissa on noussut tarve kahteen eri raportointikäytäntöön: Ns. ”historiakaan”, johon tulisi kertymätulokset kaikista haastatelluista yrityksistä ja ns. ”puolivuosittaisakaan”, jossa näkyisi raportin ajopäivästä 6 kuukautta taaksepäin haastattelussa olleet yritykset. Näin saataisiin joka päivä ns. ”tuorein läpileikkaus” puolen vuoden aikana haastatelluista yrityksistä ja niiden tuloksista.

Jälkihoito: toiminta ja vastuiden jakaminen eri alueilla

ELY-keskukset ovat eri alueilla tehneet kuvauksia siitä, millainen on yritysharavan jälkihoidon toimintamalli (liite). Toimintamalleissa on kuvattu jälkihoidon työnjakoa ja nimetty eri aihe- sekä vastuualueiden vastuuhenkilöt niin ELY-keskuksessa että TE-toimistossa. Toimintamallissa on jaettu vastuu jälkihoidosta ELY-keskuksen ja -toimiston välillä. Vastuun jakaminen ELY-keskuksen ja -toimiston välillä saattaa vaihdella toimistoittain. Varsinkin isojen ja pienien TE-toimistojen osalta on havaittu selkeitä eroja. Pienissä toimistoissa on halua hoitaa ensimmäinen yhteydenotto yrityksiin kaikissa tapauksissa. Isoissa toimistoissa kuten Tampere ja Turku on haluttu jakaa vastuuta ELY-keskuksen kanssa palveluryhmittäin.

Työnjaon lisäksi ELY-keskuskohtaisissa jälkihoidon toimintamalleissa on kuvattu toimintatapaa haastatteluiden esiin nostamien tarpeiden hoitamisessa.

ELY-keskukset ovat myös nostaneet toimimallisissa esiin myös jälkihoidon kriittisiä kohtia.

Jälkihoidon toimintamallin dokumentointi on osoittautunut tehokkaaksi tavaksi jakaa vastuuta eri tahojen välillä. Toimintamalli onkin hyvä tehdä jo ennen haastatteluiden käynnistämistä. Jälkihoidon toimintamallissa on kuvattu yritysharavaa haastatteluiden toteutukseen yleisesti vaikuttavia asioita ELY-keskusalueen osalta. Alla on esimerkki Etelä-Pohjanmaan ELY-keskuksen toimintamallin yleisestä osuudesta.

Yritysharava-kyselyn jälkihoidon toimintamalli Etelä-Pohjanmaa (2.4.2009)

Yleistä

- käyttäjätunnuksen saavat kaikki, jotka haluavat -> tieto Timo Takalalle
- Timo Takala antaa käyttäjäoastusta
- tietokantaa voi seurata reaaliajassa (päivittyy joka yö)
- tietokannasta saa ajoja/jäsentelyjä lähes miten tahansa (TE-toimisto, toimiala jne.)
- keskeisiä ryhmittelyjä ovat Palveluryhmät (reput), jotka ovat käytössä 30.3.2009
- tietokannan jälkihoito eli palvelutarpeisiin vastaaminen ja yhteydenottoavainasia
- tietokantaa voi analysoida ja hyödyntää myös koko ajan

⁵ Raportoinnilla ei tarkoiteta TE-toimijoiden käytössä olevia eri palveluryhmiä, tuloksia ja yrityskohtaisia haastattelukortteja.

ELY-keskukset ovat kuvanneet jälkihoidon toimintamallissa työnjaon ja eri palveluryhmien vastuuhenkilöt on määriteltä. Alla on ote Etelä-Pohjanmaan ELY-keskusten jälkihoidon toimintamalleista työnjaon osalta.

Jälkihoidon toimintamalli ja työnjako

- haastattelujen tuloksia pitää seurata koko ajan, koska tietokanta paisuu
- käsitelty-merkintä tietokantaan, jotta listat lyhenevät
- 8000 puhelinhaastattelua kestää 2-3 kk
- *haastattelujen kokonaismääriä ja etenemistä voi nyt seurata omasta taulukosta*
- aikaisemmin tullut n. 15% toimeksiantoja/palvelutarpeita eli 1200 (?)
- tietokantaa käsittelee 5 TE-toimistoa ja TE-keskus
- jälkihoidon työnjako perustuu Palveluryhmiin
- TE-toimistolla ja TE-keskuksella omat palveluryhmät **ja osa yhteisiä (eläköityminen ja maahanmuutto)**
- Yhteishankinta-palveluryhmän vastuu on TE-toimistoilla. TE-toimisto antaa yhteishankinnasta ensi vaiheen informaatiota ja esitteet sekä tarvittaessa esityslomakkeet. Kilpailuttaminen tehdään TE-keskuksessa.
- jokaisella Palveluryhmällä on vastuuhenkilö ja hänellä ryhmä apuna tietojen analysointiin

Jälkihoidon toimintamalleissa ovat ELY-keskukset nostaneet esiin erityisesti sen, että haastatteluiden tuloksia on seurattava koko ajan. Toimintamalleissa on kuvattu myös se miten merkinnät ja yhteys säilyy muihin hallinnon tietojärjestelmiin kuten ASKO ja URA. Alla on ote Etelä-Pohjanmaan jälkihoidon toimintamallista toimintatavan osalta.

Toimintatapa

- jatkuva seuranta, www.yritysharava.fi
- vastuuhenkilö organisoii taustaryhmän sisäisen työnjaon
- TE-toimistot organisoivat sisäisen työnjaon, pääasiassa tiedot viedään vain URAan (pl. yhteiset asiakkuudet esim. yhteishankintakoulutus)
- vastuuhenkilö ja taustaryhmä ratkaisevat kontaktitason:
 - henkilökohtainen yrityskäynti
 - puhelinsoitto
 - sähköposti
 - massaviesti sähköpostilla (ASKO)
- kun asia hoidettu (kontakti otettu) tehdään käsitelty-merkintä Yritysharavan tietokantaan, jolloin poistuu listalta ja ASKOon Asiakas- ja tapahtumatiedot (TE-toimistot myös URAan)
- käsittelyä on
 - kontaktit
 - tietojen siirto muihin järjestelmiin
 - delegointi
 - hylkääminen
- kysymyksiin tulevien vastausten ja kirjaamisten perusteella tulee myös tarpeettomia palvelutarpeita, joissa ei itse asiassa odotetakaan yhteydenottoa tai lisätietoa. Näitä yritetään karsia matkan varrella pois. Kun huomaatte tällaisia "tapahteluja" palveluryhmiin, niin informoikaa Timo Takalaa.
- yhdellä yrityksellä saattaa olla esimerkiksi 7 palvelutarvetta. Jos yritystä lähestytään henkilökohtaisesti käymällä yrityksessä tai puhelimitse, kannattaa KAIKKI palvelutarpeet hoitaa vähintäänkin perusinformaatiotasolla ja ohjaamalla yritys sopivalle asiantuntijalle. Näin toimien listat lyhenevät ja asioiden (palvelutarpeiden) hoitaminen koordinoituu. Tällöin käsitelty-merkintä kaikkiin palvelutarveryhmiin! Tämä koskee sekä TE-toimistoja että TE-keskusta.
- ASKO on asiakkuuden hallintajärjestelmä, josta TE-keskus ja TE-toimisto näkevät keskitetysti yritysasiakkaan asiakas- ja tapahtumatiedot!
- ASKOon kampanjoita (esimerkiksi)
 - Yhteishankinta (Yritysharava 2009)
 - massasähköpostilähetys (markkinoidaan tai esitellään palveluja tai tuotteita)
 - muita kampanjoita tarpeen mukaan
 - > joka palveluryhmällä voi olla kampanjoita
 - > vastuuhenkilö määrittelee kampanjat
 - > kampanjan laatimisesta esimerkki-case SIMOssa (Ulla Yli-Hakola organisoii koulutukset ovat 24.4. klo 13-15 ja 4.5. klo 13-15 SIMOssa. Osallistua voi jompaan kumpaan)
 - > koska joissakin palveluryhmissä yhteydenottopyyntöjä tulee runsaasti, on pakko rationalisoida kontaktointia massasähköpostilähetyksellä, jolloin asiasta (palvelusta) lähetetään vähintään yleistietoa
 - Yritysharavassa jokaiselle virkailijalle avautuu oma muistio: avoimet, keskeneräiset, käsitellyt

Kriittiset kohdat

- sama yritysasiakas saattaa olla useammassa palveluryhmässä (jopa seitsemässä, havaittu)
 - > koordinoitava sekä TE-toimistossa että TE-keskuksessa
 - > yhteisiä yrityskäyntejä avainasiakkaiden luo myös mahdollista tehdä
 - > ei auta muuta kuin soitella ja lähetellä sähköpostia
- asiantuntijaraatien kokoontuminen, milloin ja keitä?
 - > TE-toimistot kutsuvat asiantuntijaraadit, joihin yhteistyötahot mukaan. Raadit työeläisytyksen edistämistoimikuntien ympärille.
 - > TE-keskus kutsuu maakuntatason analysoinnin yhteistyötahojen kanssa
 - > Timo Takala valmistelee yhdessä KOTTI-projektin kanssa tietokannan käsittelyn ja erilaiset yhteenvedonäkymät, joiden pohjalta Yritysharavan tuloksia avataan yhteistyötahoille
- tietojen "välittäminen" yhteistyötahoille ja niiden mukaan ottaminen toimintaan (avoin)
- tiedottaminen julkisuuteen prosessin etenemisestä ja lopuksi tuloksista (avoin). KOTTI-projekti esitti seminaarin järjestämistä.

Tulosten hyödyntäminen ELY-keskuksissa

Varsinais-Suomen ELY-keskuksen jälkihoidon toimintamallissa vastuuhenkilöt on nimetty seuraavasti:

Kysymys	Palveluryhmiä	Vastuu-taho	Lisäinfoa
8.1	Irtisanotun työvoiman rekrytointi	TE-toimistot	TE-toimistot
8.2 / 9.2	Työvoiman vähentämistarve	TE-toimistojen muutosturva-yksikkö	heli.rantakare@mol.fi, puh. 010 60 43169 annamari.saren@mol.fi, puh. 010 60 43160 jari-pekka.messula@mol.fi, puh. 010 60 43157
9.1 (a,b,c)	TE-toimiston palvelut	TE-toimistot	TE-toimistot
9.1 (d)	Rekrytointi	TE-keskus	jukka.lindberg@te-keskus.fi, puh. 0400 52214 anita.katainen@te-keskus.fi, puh. 050 395 255
9.1 (e)	Ensimmäisen työntekijän palkkaus	Potkuri / TE-toimistot	potkuri@turku.fi, puh. 010 602 2600
10	Eläköityminen	TE-toimistot	TE-toimistot
12	Vajaakuntoisten työllistäminen	TE-toimistot	TE-toimistot
13	Ulkomaalais-taustainen työvoima	TE-toimistot	TE-toimistot
14	Oman ammatin alan koulutukset	Koulutusorganisaatiot / TE-keskus	Alueen kouluttajat kunkin TE-toimiston asiantunte- muksen pohjalta.
15	Muut henkilös- tön kehittä- misen palvelut	TE-keskus	martti.rantala@te-keskus.fi, puh. 0400 438 361 eila.aarila@te-keskus.fi, puh. 040 740 6471
16	Kansainvälis- tyminen	TE-keskus	kaija.honka@te-keskus.fi, puh. 040 715 1020 turkka.ristimaki@te-keskus.fi, puh. 0400 861 281
17	Sukupolven- vaihdos	TE-keskus	nina.jortikka@te-keskus.fi, puh. 040 861 1050 marita.arvela@te-keskus.fi, puh. 050 395 2579
18	Investointi- suunnitelmat	Potkuri / TE- keskus	potkuri@turku.fi, puh. 010 602 2600
19	Yritysten yh- teistyötarpeet	TE-keskus	patrik.bjorkman@te-keskus.fi, puh. 050 395 2477
21	Tutkimus- ja kehityshank- keet / projektit	TE-keskus	ann-maarit.tuomi@tekes.fi, puh. 010 60 22531

Jälkihoidon toimintamalleissa on yksityiskohtaisesti kuvattu ELY-keskuksittain vastuun jakamisesta. ELY-keskuksissa on myös koottu jälkihoidon tueksi erilaista materiaalia helpottamaan niiden henkilöiden työtä, jotka ottavat yhteyksiä yrityk-
siin. Esimerkiksi Varsinais-Suomen ELY-keskuksessa on Turun TE-toimiston aloit-
teesta tuotettu Perusinfo palvelutarpeisiin vastaamiseksi -dokumentti (liite). Siihen
on koottu tiivistetysti kuvaus niistä palveluista, joita ELY-keskukset ja TE-toimistot
tarjoavat yrityksille.

Yritysharava-haastattelut tuottaa tietoa
niin TE-toimiston kuin ELY-keskuk-
senkin palveluprosesseihin. Yritysha-
rava on tietovirta, joka tuottaa tietoa
hyvin erilaisiin tilanteisiin ja proses-
seihin. Tieto on käytössä nopeasti ja
joustavasti.

Tuloksia voidaan hyödyntää myös
sidosryhmäyhteistyössä esimerkiksi
elinkeinoyhtiöiden/kuntien elinkeino-
toimen sekä koulutusorganisaatioiden
kanssa. Yhteistyömuodoissa sidosryh-
mien kanssa on aluekohtaisia eroja.
Koska yritysharava-järjestelmään ei
voida myöntää tunnuksia kuin työ- ja
elinkeinoministeriön alaisille toimi-
joille, täytyy tiedon käsittelyyn sopia
toimintamallit.

TE-toimistoilla on useimmiten
toimivat ja kiinteät yhteistyösuhteen si-
dosryhmiinsä. Tieto välittyy tehokkaas-
ti niille organisaatioille, jotka ovat pal-
veluihin vastaamisen osalta tarpeellisia.
Yrittäjäyhdistykset, kauppakamarit ja
työmarkkinajärjestöt ovat useimmiten
olleet elinkeinoyhtiöiden ja koulutus-
organisaatioiden ohella kiinnostuneita
kerätystä tiedosta.

Varsinkin pienemmillä työmarkkina-
alueilla vastuun ja tiedon jakaminen
on ollut yksinkertaista. Isommilla
työmarkkina-alueilla haastetta tuo or-
ganisaatioiden koko ja yhteistyökump-
panien määrä.

Palveluiden markkinointi sähköisesti

Alapuolella on kaaviokuva yritysharavan tuottaman tiedon hyödynnettävyydestä. Kerätyn tiedon perusteella on mahdollista tunnistaa yrityksiä eri organisaatioiden palveluryhmiin. Voidaan myös tunnistaa ja vastata yritysten palvelutarpeisiin automaattisesti sähköisillä palveluvasteilla. Yrityksille voidaan myös lähettää lisätietokyselyjä tunnistetusta palvelutarpeesta kuten esimerkiksi kansainvälistymiseen liittyen.

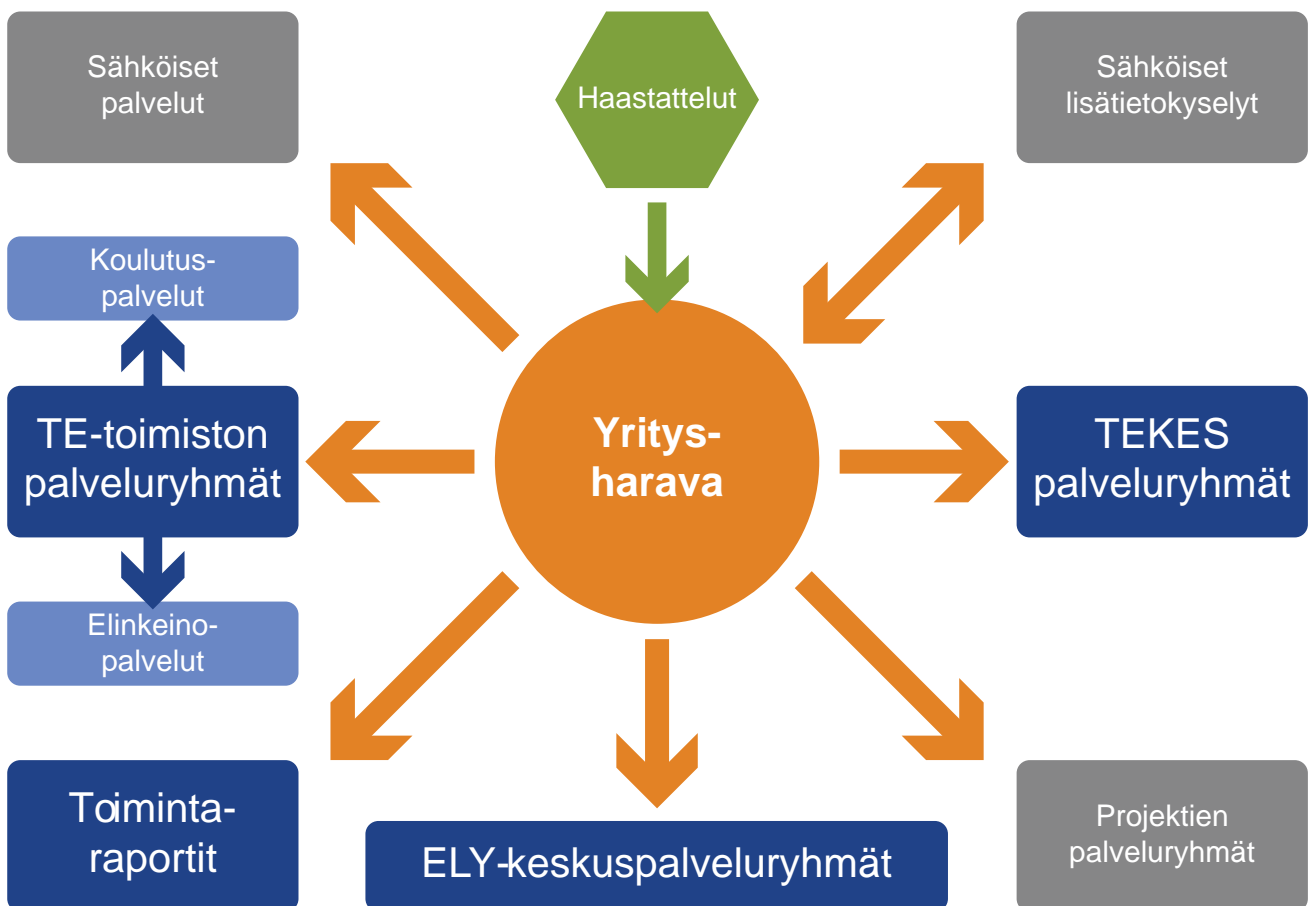
Palveluryhmiä voidaan myös hoitaa keskitetysti valtakunnallisesti. Esimerkiksi hallinnon keskitetty valtakunnallinen puhelinpalvelu voi hoitaa osan palvelutarpeista. Myös tiettyihin palvelukokonaisuuksiin voidaan tuottaa palveluryhmiä, joihin jokin TE-toimisto tai ELY-keskus voi keskittyä. Esimerkiksi yksi toimisto voisi käsitellä Yritysharava-haastatteluissa esiin nousevat työvoimatarpeet keskitetysti.

Tähän mennessä tehtyjen haastattelujen perusteella voidaan todeta, että nykyisillä määrittelyksillä noin puolet haastatelluista yrityksistä ohjautuu johonkin palveluryhmään eli yrityksillä on tunnistettu palvelutarve. Näistä noin puolet kuuluu vain yhteen palveluryhmään. Uudistetulla haastattelulomakkeella, joka ottaa paremmin huomioon esimerkiksi yrityksen koon, yritysten määrä eri palveluryhmissä tulee pienemään.

Useassa tapauksessa yritysten palvelutarve ja tiedon tarve on niin yleisellä tasolla, että pelkkä tiedottava palvelu riittäisi yrityksen tarpeisiin. Tällaisten yritysten tunnistaminen ja palveluvas-teen automatisointiin tulee jatkossa

kohdistaa kehittämisresursseja. ELY-keskuksissa on kerätty sähköisiä esitteitä yrityksille suunnatuista palveluista ja niitä on myös lähetetty yrityksille. Sähköisen palveluryhmällä ja automaattisella tai keskitetyllä valtakunnallisella sähköisellä tiedottamisella toimistojen työtä tehostetaan huomattavasti.

Yritysharavan toimintaidea ja toimintaympäristö.



LIITE 1 Palveluryhmät

Työvoimatarpeiden alkuperäiset palveluryhmät

TYÖVOIMATARVE

- heti-paikat
- Riippumatta siitä onko yritys käynnistänyt rekrytoinnin tai mitä rekrytointikanavia aikoo käyttää

TYÖPAIKKA-AKTIVOINTI

- Työvoiman tarve lähiaikoina
- Rekrytointikanavan TE-toimisto

PIILOTYÖPAIKAT

- Vastannut, että ”töitä tarjolla aina, jos sopiva henkilö löytyy”
- Tullaan yhdistämään myöhemmin työpaikka-aktiivointi -ryhmään

MUUTOSTURVA

- Haluaa lisätietoa muutosturvapalvelusta

Palveluryhmien uudet määritykset 130809

1. TYÖVOIMATARVE

Valintaehdot

- K 8 = heti
- Riippumatta siitä onko yritys käynnistänyt rekrytoinnin tai mitä rekrytointikanavia aikoo käyttää

Palveluryhmän käsittely

- TE-toimisto ottaa välittömästi yhteyttä ja tarjoaa TE-toimiston palveluja

Tuloksia

- Työpaikkojen toteutumisessa toimistokohtaiset erot suuria
- Osa palvelutarpeista väärinkäsityksiä ja osassa tilanne ohi
- Hoidettu samalla TE-toimiston palvelumarkkinointia

2. TYÖPAIKKA-AKTIVOINTI

Valintaehdot

- K 8 = lähiaikoina
- 8.1 e) = Työ- ja elinkeinotoimisto

Palveluryhmän käsittely

- TE-toimisto ottaa yhteyttä ja keskustelea tulevasta työvoimatarpeesta

Tuloksia

- Työpaikkojen toteutumisessa toimistokohtaiset erot suuria
- Työpaikkojen todellinen ajankohta vaihdellut, myös heti-paikkoja on löytynyt
- Hoidettu samalla TE-toimiston palvelumarkkinointia ja ohjattu esim. oppisopimusratkaisuihin

3. PIILOTYÖPAIKAT

Valintaehdot

- K 8 = Ei tarpeita + K 8= Työtä tarjolla jatkuvasti, jos sopiva henkilö löytyy!

Palveluryhmän käsittely

- TE-toimisto ottaa yhteyttä ja keskustelea mahdollisesta ammattihenkilön tarpeesta

Tuloksia

- Palveluryhmien koko pienehkö esim. Varsinais-Suomessa n. 40 palvelutarvetta
- Kysymys poimii erityistä ammattitaitoa tarvitsevia yrityksiä
- Koulutusprojektit ovat hyödyntäneet palveluryhmää

4. MUUTOSTURVA

Valintaehdot

- K 9.2 a) = Haluaa lisätietoa

Palveluryhmän käsittely

- TE-toimisto ottaa yhteyttä ja keskustelee mahdollisesta vähentämistarpeesta ja siihen liittyvistä järjestelyistä

Tuloksia

- Palveluryhmään valikoituu muutamia kymmeniä yrityksiä/alue
- Ryhmän hoitaminen erittäin vaativaa
- Sisältää muutostilanteessa olevia yrityksiä

5. ELÄKÖITYMINEN

Valintaehdot

- Eläkkeelle jääviä yli 1

Palveluryhmän käsittely

- TE-toimiston ja ELY-keskuksen yhteinen palveluryhmä
- Yrityksiin on otettu yhteyksiä ja keskusteltu eläköitymisasiasta

Tuloksia

- Palveluryhmän koko suuri ja sen hoitaminen tai edes kuittaaminen on suuri työ
- Esiin nousevat kysymykset monimuotoisia ja sisältävät monia tarpeita

6. MAAHANMUUTTO

Valintaehdot

- Haluaa lisätietoa ulkomaalaistaustaisen työvoiman palkkauksesta

Palveluryhmän käsittely

- Yrityksiin on otettu yhteyksiä ja lähetetty esitteitä

Tuloksia

- Palveluryhmä melko suuri (Varsinais-Suomi 171 kpl). Tarjoaa mahdollisuuksia ulkomaalaispalveluille.
- Löytynyt myös kotouttamistyonantajia esim. Varsinais-Suomessa 45 kpl

7. VAJAAKUNTOISET

Valintaehdot

- Haluaa lisätietoa hieman heikommalla työkyvyllä olevien henkilöiden palkkauksesta

Palveluryhmän käsittely

- Yrityksiin on otettu yhteyksiä ja lähetetty palkkatukiesitteitä

Tuloksia

- Palveluryhmä melko suuri (Varsinais-Suomi 300 kpl). Palveluryhmien käsittely jäänyt vajaaksi.
- Kyseessä ei ole varsinaisesti yrityksen tarve, vaan mahdollisuus TE-toimistolle

8. SUKUPOLVENVAIHDOS

Valintaehdot

- K 17= ajankohtainen heti, ajankohtainen lähivuosina, yritys myytävänä, haluaa lisätietoa

Palveluryhmän käsittely

- ELY-keskuksen palveluryhmä
- Yrityksiin on otettu yhteyksiä ja lähetetty esitteitä

Tuloksia

- Palveluryhmä suuri (Etelä-Pohjanmaalla lähes 700 kpl). Palveluryhmää käsitelty aktiivisesti.
- Hyödynnetty ViestinVaihto -palvelua

9. PALVELUMARKKINOINTI

Valintaehdot

- K 9.1 a - c tai e) = Haluaa lisätietoa

Palveluryhmän käsittely

- Yrityksiin on otettu yhteyksiä ja lähetetty esitteitä

Tuloksia

- Palveluryhmä suuri osin markkinoillinen eli välitöntä henkilökohtaista palvelutarvetta ei aina ole.
- Hoidettu useimmiten sähköpostilla.

10. YHTEISHANKINTAKOULUTUS

Valintaehdot

- 9.1 d tai 9.2 b = Haluaa lisätietoa
- Ja jokin seuraavista K 8 = lähiaikoina, K 7 > K 6, K 8 = Vähentämistarve

Palveluryhmän käsittely

- Siirretty TE-keskuksilta TE-toimiston palveluryhmäksi
- Yrityksiin on otettu yhteyksiä ja lähetetty esitteitä

Tuloksia

- Palveluryhmä koko Etelä-Pohjanmaa n. 130.
- Yrityksillä on melko vähän tietoa yhteishankintakoulutuksesta

11. KANSAINVÄLISTYMINEN

Valintaehdot

- Haluaa lisätietoa. Oletteko käyttäneet julkisia palveluja kansainvälistymisen tukena?
- Haluaa lisätietoja. Onko yrityksellä kansainvälistymissuunnitelmia?

Palveluryhmän käsittely

- ELY-keskuksen palveluryhmä
- Yrityksiin on otettu yhteyksiä ja lähetetty esitteitä

Tuloksia

- Palveluryhmä koko kohtuullinen iso
- Ryhmään tulee hyvin epäyhtenäinen poiminta

12. TUTKIMUS JA TUOTEKEHITYS

Valintaehdot

- Haluaa lisätietoa: ”Onko teillä kiinnostusta yritystä kehittäviin tutkimus- tai kehityshankkeisiin/projekteihin

Palveluryhmän käsittely

- ELY-keskuksen palveluryhmä
- Hoidettu ELY-keskuksen palvelutarjonnan kautta

Tuloksia

- Palveluryhmien koko liian suuri todellisuuteen verrattuna

13. OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

Valintaehdot

- Haluaa lisätietoa koulutusorganisaatiolta: ”Onko henkilöstöllä tarvetta oman ammattialan koulutukseen?
- Haluaa lisätietoa koulutusorganisaatiolta: Onko tarvetta muuhun yrityksen tai henkilöstön kehittämiseen liittyviin palveluihin?

Palveluryhmän käsittely

- ELY-keskuksen palveluryhmä. Hoidettu yhteisesti TE-toimiston kanssa.
- Tarjottu oppisopimuksia, täsmäkoulutusta, monitaito ym.

Tuloksia

- Palveluryhmien koko melko suuri. Varsinais-Suomessa lähes 400.
- Ryhmiä pyritty hoitamaan, vaikka suora palveluvaste puuttuu.

14. HRV-POTENTIAALI (UUSI)

Valintaehdot

- K 8 e) Muut työnvälitysyrietykset
- K 9.1. c) Haluaa lisätietoa (ehdokkaiden esittely)
- K 8 = Heti tarvetta uudelle työvoimalle ja K 8.1. c) = Ei

Palveluryhmän käsittely

- ELY-keskuksen palveluryhmä, mutta HRV -palvelut toimijana.
- Joissakin tilanteissa päällekkäinen työnvälityspalveluiden kanssa

Tuloksia

- Odotetaan löytyvän yrityksiä, jotka tarvitsevat HRV-palveluita

Julkaisusarjan nimi ja numero Elinvoimaa alueelle 3/2012					
Vastuualue Kehittäminen ja strategia					
Tekijät Rauno Jääskeläinen, Suvi Laaksonen		Julkaisuaika Toukokuu 2012			
		Kustantaja /Julkaisija Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus			
		Hankkeen rahoittaja / toimeksiantaja Työ- ja elinkeinoministeriö / Keski-Suomen ELY-keskus			
Julkaisun nimi Yritysharavan hankeraportti Tarina siitä, kun viranomainen kuuli kaikkia Suomen toimivia yrityksiä					
Tiivistelmä Yritysharavointi - mitä se on? Yritysharavoinnista puhuttaessa siihen yhdistetään useimmiten seuraavia käsitteitä: ennakointi, yritystutkimus, tilastot, proaktiivisuus, tietokanta, yrityskysely, yritysten haastattelut, asiakaskontaktit ja asiakastieto. Vähemmän puhutaan palveluvasteesta ja haravoinnin tietovirtojen viranomaistyötä ohjaavana ja asiakastietoon perustavana menetelmänä. Yritysharava oli ja on kaikkea tuota. Se ohjasi viranomaistyöhön noin 80 0000 asiakasliidiä, mihin suurelta osin myös tuotettiin palveluvastetta, eli osallistuttiin kymmenien tuhansien yritysten kehitystyöhön. Onkin turha pohtia mitä yritysharavointi on, sillä se on noita kaikkia, jota edellä lueteltiin. Se on hyvin laaja ja perinpohjainen kehitysmenetelmä, joka hyödyttää laajasti yrityksiä ja edistää sen myötä yhteiskunnan kehitystä sekä käyttää hyväkseen hyvin kehittyntä suurten tietojen käsittelyyn kykenevää sähköistä järjestelmää. Sellaista tieto-ohjausta ei ole koskaan ennen ollut ainakaan viranomaistyössä käytössä. Valtakunnallinen KOTTI-hanke oli hyvin aikataulutettu ja tehokas laajan yritystiedon tuottaja. Hanke tavoitti kaikki maan toimivat yritykset ja erityisesti myös pienet yritykset. Yritysharavassa on oleellista sen konkreettisuus ja se, että siitä saa helposti esiin vastaajaan. Näin yritykseen kohdistuvaa viranomaistyötä on helppo kohdistaa osuvaksi. Noin puolella yrityksistä on ollut viranomaiselle kohdistuvia toiveita tai suoranaisia palvelutarpeita. Hanketta on toteuttanut Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus työ- ja elinkeinoministeriön rahoituksella (2009-2012 toimi ESR toimintalinja 3). Hanke on ollut hyvin kevyesti organisoitu ja tuottanut haastattelut ja atk-palvelut ostopalveluna.					
Asiasanat (YSA:n mukaan) Ennakointi, yritystutkimus, tilastot, proaktiivisuus, tietokanta, yrityskysely, yritysten haastattelut, asiakaskontaktit ja asiakastieto					
ISBN (PDF) 978-952-257-529-6	ISBN (painettu) 978-952-257-528-9	ISSN-L 2242-282X	ISSN (verkkojulkaisu) 2242-2838	ISSN (painettu) 2242-282X	
www www.ely-keskus.fi/julkaisut www.doria.fi		URN URN:ISBN:978-952-257-529-6		Kieli Suomi	Sivumäärä 57
Julkaisun tilaukset Keski-Suomen ELY-keskus, kirjaamo					
Kustannuspaikka ja -aika Jyväskylä 2012			Painotalo Kopijyvä		

Valtakunnallinen KOTTI-hanke (2009-2012) on ollut menestyksekkäs ESR-hanke. Se on selvittänyt lähinnä puhelinhaastatteluja tekemällä kattavasti ja laajasta yritysten lähivuosien kehitysnäkymiä.

Hanke tavoitti kaikki maan toimivat yritykset. Noin puolella yrityksistä on ollut viranomaiselle kohdistuvia toiveita tai suoranaisia palvelutarpeita. Hankkeen on toteuttanut Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus työ- ja elinkeinoministeriön rahoituksella.

ELINVOIMAA ALUEELLE 3 | 2012
YRITYSHARAVAN HANKERAPORTTI
TARINA SIITÄ, KUN VIRANOMAINEN KUULI KAIKKIA
SUOMEN TOIMIVIA YRITYKSIÄ

Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

ISBN 978-952-257-528-9 (painettu)
ISBN 978-952-257-529-6 (PDF)

ISSN-L 2242-282X
ISSN 2242-282X (painettu)
ISSN 2242-2838 (verkkojulkaisu)

URN:ISBN:978-952-257-529-6

www.ely-keskus.fi/julkaisut | www.doria.fi/ely-keskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto